

第三屆「政府服務品質獎」  
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

國立成功大學醫學院附設醫院

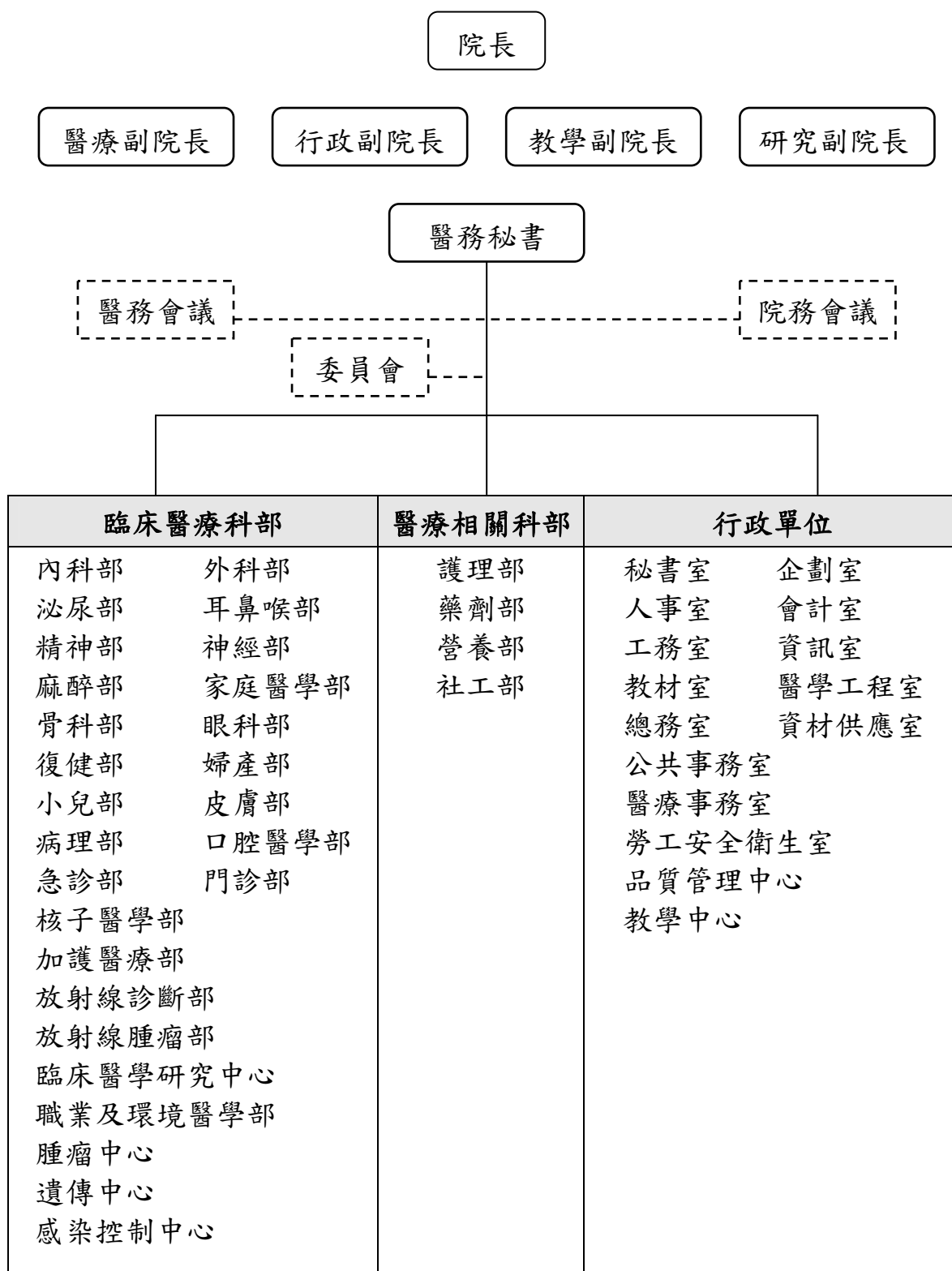
中華民國 100 年 2 月



### 基本資料

機關名稱	國立成功大學 醫學院附設醫院	首長	林炳文	職稱	院長
機關地址	704 台南市北區勝利路 138 號				
機關網址	<a href="http://www.hosp.ncku.edu.tw/">http://www.hosp.ncku.edu.tw/</a>				
機關員額	職員(含約用)：1,398 人      院聘人員：780 人      駐警：17 人 技工工友：297 人              院聘主治醫師：41 人 聘用住院醫師：297 人        教師兼任主治醫師：125 人 共計：2,955 人				
總預算	99 年預算收入：6,988,974 千元    99 年預算費用：6,879,126 千元 99 年年度賸餘：109,848 千元				
聯絡人	陳筱函	職稱	秘書	電話	(06) 2353535 轉 2037
E-mail 位址	n506184@mail.hosp.ncku.edu.tw			傳真	(06) 2097950
機關組織圖					
詳次頁					

# 國立成功大學醫學院附設醫院組織架構圖



# 目次

基本資料.....	III
國立成功大學醫學院附設醫院組織架構圖.....	IV
目次.....	V
壹、 為民服務業務現況簡介.....	1
一、 醫院簡介.....	1
(一) 成大醫院發展歷史.....	1
(二) 門診暨癌症與臨床研究中心之特色.....	1
(三) 成大醫院之理念、願景、核心價值、設立宗旨.....	3
(四) 全面向經營績效.....	4
二、 為民服務業務項目及概況.....	7
(一) 醫學教育訓練.....	7
(二) 醫學研究.....	8
(三) 醫療服務.....	8
(四) 醫療品質及管理特色.....	11
貳、 提升為民服務品質績效.....	12
<b>【優質便民服務構面】</b>	
一、 服務流程.....	12
(一) 服務流程便捷性.....	12
1. 單一窗口服務全功能程度.....	12
2. 申辦案件流程簡化程度.....	14
3. 申辦案件書表減量程度.....	16
(二) 服務流程透明度.....	18
1. 案件處理流程查詢公開程度.....	18
2. 案件處理流程主動回應程度.....	19
二、 機關形象.....	22
(一) 服務場所便利性.....	22
1. 洽公環境適切程度.....	22
2. 服務設施合宜程度.....	26
(二) 服務行為友善性與專業性.....	28
1. 服務親和程度.....	28
2. 服務可勝任程度.....	33
(三) 服務行銷有效性.....	35

1. 施政宣導有效程度.....	35
三、顧客關係 .....	41
(一) 民眾滿意度.....	41
(二) 民眾意見處理有效性.....	52
1. 民眾意見回應與改善程度.....	52
<b>【資訊流通服務構面】</b>	
一、資訊提供及檢索服務.....	57
(一) 資訊公開適切性與內容有效性.....	57
(二) 資訊內容有效性.....	59
1. 資訊服務正確程度.....	59
(三) 資訊檢索完整性與便捷性.....	60
1. 資訊檢索服務妥適性與友善程度.....	60
二、線上服務及電子參與.....	61
(一) 線上服務量能擴展性.....	61
1. 線上服務提供及使用情形.....	61
(二) 電子參與多樣性.....	63
1. 電子參與多元程度.....	63
<b>【創新加值服務構面】</b>	
一、提供創新(意)服務情形.....	64
(一)成大與署南合作病房作業.....	64
(二)癌症多專科整合性門診.....	69
<b>參、未來努力方向 .....</b>	<b>75</b>
一、未來目標.....	75
二、中長程發展計畫.....	76
三、本院擴建現狀及整建案進度.....	76
<b>肆、附件 1：佐證照片 .....</b>	<b>78</b>
<b>附件 2：佐證文件 .....</b>	<b>84</b>
附件 2-1：本院各科部服務信箱一覽表.....	84
附件 2-2：如何申請各類醫療相關文件.....	86
附件 2-3：業務 FAQ 試題.....	88
附件 2-4：99 年度例行、臨時記者會一覽表.....	90
附件 2-5：醫院的榮譽.....	92
附件 2-6：員工瞭解及滿意度調查之問項及結果.....	95
附件 2-7：成大醫院網頁管理辦法.....	98

# 壹、為民服務業務現況簡介

## 一、醫院簡介

### (一) 成大醫院發展歷史

民國 77 年，成大醫院在南部民眾的熱切期盼下隆重啟用。本院除肩負「教學、研究、服務」三大使命之外，更勇於承擔「急症、重症、難症、罕見疾病」之社會照護責任，期望平衡南北醫療資源分布，減少病患因就醫所受的南北奔波之苦，有效節約社會成本。

身為國立大學醫學院之附設醫院及國家級醫學中心，在有限資源下，仍不斷致力提昇醫療服務品質，不僅配合參與醫院評鑑暨醫療品質策進會舉辦之各式評鑑，更主動申請各類認證及角逐獎項，藉以檢視醫療及服務盲點。屢次通過醫學中心評鑑暨教學醫院評鑑，以及榮獲「第 18 屆國家品質獎」、「癌症診療品質認證醫院評鑑 A 級」、其他醫療相關獎項績優等事蹟，代表社會各界給予本院之肯定。

歷經 22 年的耕耘與努力，不僅提昇了南部地區的醫療水準，透過多年的策劃與推動，現已如期完成第二醫療大樓(門診暨癌症與臨床研究中心)，強調「以病人為中心」的思考模式，規劃各項便民的設施設備，不僅診間數量增加，且服務病患空間更為寬敞舒適，對於提昇門診服務的「質」與「量」更有助益。

繼 95 年承接國軍斗六醫院為本院之「斗六分院」後，後續將配合政府政策承接其他醫院。本院的短、中、長期目標及各分院的任務及使命，正逐步規劃運用並實踐中。

### (二) 門診暨癌症與臨床研究中心之特色

民國 87 年起，本院開始規劃第二醫療大樓之興建工程，在多方研商及共同努力之下，於民國 96 年 1 月正式動土。歷經 3 年多的施工期程，在大家的引頸期盼下，第二醫療大樓終於在 99 年 6 月 12 日(星期六)，隆重揭幕正式落成啟用。

本院第二棟醫療大樓雖稱為門診大樓，實際上是一棟兼具門診服務、教學及研究等多功能的綜合性大樓，由計畫草擬、興建過程到啟用，一直都是本院同仁、病患與家屬，甚至是南部地區民眾所關心的目標。6 月 12 日啟用當日中午，本院隨即啟動搬遷，秉持醫療服務不中斷的原則，利用週休二日完成門診物品搬遷、各項連線測試及服務所需用品之定位等，以不影響病患就醫為前提，持續提供優質的醫療服務，以下為門診

大樓特色之簡介：

### 1.交通便利且停車方便

本院鄰近台南火車站，院方提供免費接駁車，每半小時由住院大樓至台南火車站對開，中間停靠門診大樓 2 號門。小東路及勝利路門口旁設有高鐵接駁站及市公車站。考量就醫民眾對停車位之需求，因此在本棟樓 B1F~B3F 新增 295 個機車及 268 個汽車停車位，讓停車問題不再苦惱。

### 2.空間擴大且服務整合

門診由原先 1 個樓層擴增為 4 個樓層(1F~3F、5F)，由僅適合服務 2,000 位病患的空間，增加至可服務超過 4,200 位的面積。診間及診療服務空間面積加大，更方便輪椅及推床進出，總診間數由原有的 82 間增加到 109 間。增加診間不僅可提供醫師增加門診服務時段，如遇上午門診延遲下診，亦可讓醫師繼續使用，不會佔用下午診間。

另設有 5 間負壓門診，將感染科及胸腔科等較具傳染性之病人，安排在更為安全的環境中就診，此點為全國首創之門診規劃設計。

另在 2F 擴大健康教育中心的衛教諮詢服務，診間由 3 間增為 14 間，除提供一般衛教、營養師衛教及臨床藥師藥物衛教之外，還包括常見及特殊疾病的衛教。

### 3.整合性癌症門診

5F 為一獨立診療區域，內分三個單位，每一單位有 4 間診間，由本院癌症專業醫療團隊，在此提供癌症病人完整且方便的診療服務。多科聯合門診的設計，使癌症病友不用為了看不同科的醫師，再跑好幾個門診區，讓病友就醫更便利。癌症中心還與國家衛生研究院的癌症研究所合作，集合兩院的人才，讓本院的癌症中心發展成位於南部地區國家級之癌症中心。

### 4.周全的看診資訊系統

- (1)號碼機：為病友辦理各項作業之公平性，本院設置號碼機供病患抽取號碼牌，以叫號方式掛號及批價。
- (2)使用健保 IC 卡報到：採用電腦化的插卡報到系統，讓跟診人員知道病患已報到，使就醫流程更為流暢，也方便統計分析就醫流程中各面向所需時間，以利檢討改善。
- (3)電子資訊顯示系統叫號：病人叫號設備採用最新的醫療資訊顯示系統，



以螢幕呈現門診看診時之必要訊息，包括科別、診別、看診醫師姓名、跟診人員姓名及掛號清單等。

### 5.重視醫護人員提供服務之環境

- (1) T 字型診察桌：診間設置 T 字型現代化診察桌，讓醫師看診及電腦操作更加方便，跟診護理人員的座位及桌面加大，能有足夠的工作平台處理病患的問題，使診療作業更加順暢。
- (2) 診間內走道廁所：考量醫護人員進出診間的隱密、安全及方便，設計刷卡管制診間內側專用走道及醫護人員專用廁所，避免醫護人員以往上廁所由診間門口進出，而面對病患詢問之尷尬。
- (3) 符合人體工學的醫師看診椅：門診看診服務至少需 3~4 小時，如遇病情複雜之病患，甚至超過 8 小時以上。為體恤醫師看診久坐之辛勞，購置高級網面座椅，讓醫師能舒適地提供醫療服務。
- (4) 醫護人員用餐空間與制服更換：除休息室外，另外設置更衣室，每位護理人員皆有其專屬衣櫃，增加更換制服時之隱密性及方便性。
- (5) 設立門診行政專區：門診業務經常需要跨科部協調，故在 3F 設置一門診行政區域，讓門診部的內部管理單位之間，能有良好的溝通、協調，各項決策得以順利執行。

以擴大就診空間、更新醫療設備和改善工作環境為出發點考量，就能提供更完善、更安全及更便利的優質醫療照護服務，有關更細部的醫療服務暨改善措施，在本年度各項績效報告內文中均有詳述。

### (三)成大醫院之理念、願景、核心價值、設立宗旨

- ※ **理念**：接軌國際，深耕本土
- ※ **願景**：民眾最理想的健康照護中心、  
醫療人員最理想的教學研究與工作環境
- ※ **核心價值**：生命 (Life)、愛心 (Love)  
卓越 (Excellence)、創新 (Creativity)
- ※ **設立宗旨**：提供臨床教學實習、促進醫學之研究發展  
提供完善之診療服務、協助地區醫療單位之發展  
辦理各類醫療人員繼續教育

#### (四) 全面向經營績效

##### 1. 近 3 年成大醫院醫療服務業務概況

年度	97 年	98 年	99 年
門診人次	1,051,056	1,086,492	1,011,999
急診人次	67,716	74,880	76,382
住院人次	40,164	41,712	42,610
住院人日	321,732	326,052	325,862
手術刀數	22,956	22,944	24,675
接生次數	1,080	976	856
佔床率			
一般佔床率	92.34%	91.78%	91.66%
含特殊病床	87.34%	89.99%	87.96%
平均住院日	7.92	7.82	7.70

##### 2. 重大醫療成果及優良事蹟

###### (1) 優質的斷指再接植團隊—整形外科

本院整形外科斷指再接植團隊，在跨年夜幫一名孩童再接植斷指，過去 20 年來，總共執行了 705 根斷指再接植，成功率高達 88%。比較國內外醫療機構發表執行斷指再接植，超過 250 根斷指的文獻發現：國內僅有國泰醫院的 877 根，成功率 80.6% 可比擬；而與國外頂尖顯微再接植中心比較，亦絲毫不遜色。(日本奈良醫科大學執行 261 件，成功率 87%；澳洲墨爾本大學聖文生醫院，執行超過 1000 件，成功率 80%；德國慕尼黑科技大學，執行 892，成功率同樣是 80%。)

國家生技醫療產業策進會對本院的斷指再接植團隊的評語：「再植成功率達國際水準，團隊合作良好，對急難再植手術表現突出，品質卓越」因此通過核定獲選「SNQ 國家品質標章」及「2009 國家生技醫療品質銅獎」。這也是本院在醫療院所類/醫院特色專科組，於激烈競爭下，第一個獲得國家生技醫療品質獎金、銀、銅之列，殊為不易。

###### (2) 心臟移植團隊巧手換心，四年來成功換心 21 例

99 年 11 月 22 日晚上，鍾先生因車禍劇烈撞擊出現胸口疼痛，送醫時已經意識不清，診斷為心胸部鈍挫傷合併血氣胸及心肌梗塞，經手術急救

並放置葉克膜治療，最後是由本院心臟移植團隊做心臟移植手術，才讓鍾先生終獲新生。本院心臟外科團隊，換心經驗豐富，從 94 年 12 月完成雲嘉南首例心臟移植後，短短四年，一共幫 21 人換心成功，是台北以南心臟移植手術最多的醫院，可說是南部地區之換心重鎮。

### (3) 減重團隊成立，肥胖病友變身窈窕美人

27 歲的王小姐體重最重時曾達 118 公斤，嘗試過各種減重方法，都是短期有效又復胖，讓她一度萌生放棄減重的念頭。本院減重團隊成立後，王小姐經過團隊醫師審慎評估及討論，於 98 年 1 月 14 日施行胃繞道手術，術後一年在減重醫療團隊細心的照顧之下，並未出現營養不良或其他術後併發症，體重也成功下降至 62.8 公斤。胃繞道手術不僅對體重減輕有幫助，對因肥胖引起的內科疾病也有某種程度的改善效果，但是術後的追蹤及醫療照護，對病友而言，常造成困擾，一不小心就會復胖。本院家庭醫學部對於減重病友提供細心、嚴謹的減重治療，在病友的高度配合下，多能成功減少體重。

### (4) 加國老師意外腦死捐贈器官大愛遺留台灣

99 年 5 月 7 日早上，加國老師漢斯因騎單車途中發生意外，經電腦斷層檢查診斷頸椎脫位合併椎動脈損傷，瀕臨腦死，其太太珊卓得知消息，即使悲傷仍主動向醫師表明器官捐贈意願。5 月 11 日，漢思兩位兒子分別飛抵成大醫院見父親最後一面，5 月 12 日下午 3 點 40 分及 8 點 55 分通過兩次腦死判定，台南地檢署於晚間 9 點 40 分協助完成簡易法庭司法相驗程序。5 月 13 日上午九點，本院移植小組隨即進行捐贈移植手術，手術過程約十小時，漢斯成功捐贈心臟一枚至台北三軍總醫院給 61 歲王姓病人、肝臟一枚給成大 57 歲王姓病人、腎臟兩枚給成大 41 歲黃姓與 45 歲劉姓病人、眼角膜、鞏膜給 57 歲楊姓與 76 歲蔡姓病人，共六人因此獲得全新的生命，皮膚及骨骼則冰凍保存給未來需要的患者。

成大醫院積極推動器官捐贈觀念，住院大樓一樓大廳還特設「大愛紀念區」，將每位器官捐贈者的名字、再生日、捐贈器官刻在純金牌上，表彰其大愛。其中一面壁文，並記載了 1996 年發生在成醫、一位美籍少女伊莉莎白腦死，其醫師慈父主動捐出少女之腎臟幫洗腎患者重生的故事，此感人的「大愛精神不死」故事，還編入翰林出版社國小六年級上學期的教科書裡面，成為社會的模範，每年有 10 萬位同學因此瞭解器官捐贈與移植的意義與價值。

### **(5) 洗腎 29 年，接受換腎成功，全台首例**

今年 58 歲的曾先生，20 歲時腎臟發炎未求診，胡亂吃偏方造成腎臟衰竭，從 29 歲開始洗腎，一洗就是 29 年。近年，曾先生健康情況每下愈況，其妹開始鼓勵哥哥接受換腎，等了一年，終於在今年 4 月 29 日清晨接到電話，通知有人車禍腦死，捐出腎臟且配對成功，本院移植團隊當天上午 11 點進行移植手術，手術歷經五小時，終於換腎成功。

理論上，在台灣洗腎的五年、十年存活率是 56% 與 35% (換腎是 94% 與 91%)。洗腎期間，曾先生持續工作，生活及飲食十分自律，沒有罹患其他慢性疾病，值得所有洗腎病人學習。目前曾先生腎功能指數都回復正常，每星期回診一次。曾先生的妹妹看到哥哥因大愛捐贈重生，也選擇簽下器官捐贈卡，以回報感恩之情。

### **(6) 罕見大理石寶寶「小王子」 幹細胞移植成功**

兩歲五個月大的「小王子」罹患骨質石化症，也就是大理石寶寶。小王子的媽媽連哭泣的時間都沒有，因為若不立即進行骨髓移植，寶寶可能就此失明。診斷出一個多月後，進行了非親屬週邊造血幹細胞移植，移植結果相當成功，目前小王子每星期回本院做兩次復健，每月回診一次。復健一年多以來，小王子從一開始連抬頭一秒鐘都有困難，到現在已經可以在走廊上趴趴走了。

骨質石化症患者一般是因為噬骨細胞失去功能，骨質不斷增加，導致骨頭變成實心的，像大理石一樣，不但會影響骨髓造血功能，甚至會壓迫到視神經，因此患者會出現骨折、貧血、視力受損等症狀。根據罕見疾病基金會的資料，此疾病發生率並無性別上的差異，確切的發生率未知，估計少於 20 萬分之一。根據國民健康局的推估，台灣罹患骨質石化症者僅約六人，而骨髓移植是目前唯一的治癒方式。

### **(7) 一日完成兩例活體捐腎移植，全台首例**

兩對母女在成大醫院腎臟移植團隊主任的帶領下，於同一天完成活體捐腎移植。一對是 48 歲血型 O 型謝姓母親，捐腎給 17 歲血型 B 型的女兒；另一對是由 22 歲血型 A 型歐姓女兒，捐腎給 48 歲血型 A 型的母親。一天完成兩起活體腎臟移植，為國內移植醫學之創舉。成大醫院繼成功完成南部首例血型不相容活體腎臟移植之後，南部首例「脾臟保留」血型不相容活體腎臟移植，於民國 98 年更突破移植醫學交叉試

驗陽性反應的免疫學瓶頸完成活體腎臟移植後，今年再完成同日兩起腎臟活體捐贈，移植團隊於雲嘉南地區的領導地位，更形穩固。

## 二、為民服務業務項目及概況

### (一) 醫學教育訓練

#### 1. 教學活動

- (1) 提供本校醫學院醫學、護理、醫技及復健系學生之臨床教學與實習。
- (2) 接受校外醫學、護理、藥學、復健、放射、營養、醫技、醫管、公衛、心理等科系學生在本院實習。
- (3) 接受其他醫療機構代訓各類醫事人員，擴大教學服務，提高雲嘉南地區醫療水準。
- (4) 接受衛生署委託培訓各類專科醫師。
- (5) 陸續與各地區醫院簽訂醫療合作契約，目前已簽約醫院計有 50 餘家，並為其代招代訓各類專科醫師，以建立雙向交流管道。
- (6) 各醫療科部每日均有病床會議、病歷討論會或科部會議，並經常邀請專家、學者蒞院作專題演講或學術討論。
- (7) 經常舉辦各類醫事人員訓練班，開放給南部地區醫事人員參加。
- (8) 落實臨床醫學教育，致力於推行全面性小班教學，使住院醫師之訓練紮實而完整。
- (9) 配合衛生署教學門診實施方案，以實習醫師、住院醫師為對象，擴大原有各科之教學門診。

#### 2. 教學設施

- (1) 圖書館：為因應日新月異之醫學發展，成大醫學中心圖書館提供各類書籍、視聽室、光碟資料庫檢索、線上公用目錄查詢、期刊狀況查詢等，並提供館際合作，以協助醫學中心師生、員工之教學與研究。
- (2) 演講廳：設有 600 人座大會議廳一間(成杏廳)，225 人座演講廳兩間(第三、四講堂)及 132 人座講堂兩間(第一、二講堂)，另設有 50 人座研討室，供院內舉辦各類研討會，並主辦或協辦國際性、全國性或地方性之醫學交流活動。
- (3) 病房研討室：各病房區皆設有病房研討室，供醫護人員相互溝通、研究病例。
- (4) 電腦設施：單位皆設置電腦設備，並運用網際網路與國內外各醫學中心

連線交流，另醫療診間配置之電腦，與本院資訊室主機連線，除可接受病歷查詢及研究統計外，並逐步發展電子化病歷系統，而本院接受衛生署委託辦理之「遠距醫療計畫」，不定期支援澎湖離島之醫療及繼續教育。

## (二) 醫學研究

從強化制度與挹注經費兩方面全力發展：

- (1) 為整合並強化臨床與基礎之研究工作，特成立「臨床醫學研究部」，全力推動臨床醫學與基礎醫學之研究合作，使之得以相輔相成。
- (2) 為方便醫師執行研究工作，特於本院內闢設具規模且設備完整之「臨床研究(實務)中心」，如：環境毒物學、油症、血管疾病、試管嬰兒、癲癇、前庭眼動、肝病、癌症、臨床分子遺傳、職業病與愛滋病等研究室。
- (3) 為扶植年輕醫師之研究工作，建立以「母雞帶小雞」的研究團隊模式，每年提撥龐大經費支持研究工作，全面帶動研究風氣。
- (4) 成立臨床研究委員會，專款獎勵相關研究計畫，並公平分配研究資源。
- (5) 訂有在職進修辦法，如「主治醫師赴國內研究所進修要點」、「職員國內進修處理原則」及其他國外進修辦法等，鼓勵員工繼續進修。

## (三) 醫療服務

### 1. 急診

急診設有內、外、婦、兒及眼、耳鼻喉、牙科共同診療室、並由陣容堅強之急診專科主治醫師群親自負責第一線醫療工作，可提供緊急傷病患二十四小時全天候之醫療照顧，另有檢傷分類站，由資深護理人員評估病患病情，安排就診科別及優先順序，目前平均每日急診人次約 200 人次。本院急診部下設急診內科、急診外科，及創傷醫學科，以處理急診創傷醫療業務為主，以及災難醫學科與毒物科從事專業的急診醫療與研究，亦承衛生署指定為『國家級災難醫療救護隊南部執行中心』與『毒化災責任醫院』為南部相關緊急應變作業之樞紐。在 92 年 SARS 南部防疫控制上居指揮角色，並率先提出"決戰院外"之發燒篩檢站作法，深獲各界肯定。又對台南市之到院前救護人員的培訓與品質研究提升成效亦居功厥偉，充分得到學界認可。

### 2. 門診

- (1) 日間門診：每日上下午平均各有 55~60 診次。上午以一般門診為主，開放一般病患就診，下午除一般門診外，更設有特別門診，主要在提供一

些特殊病患專科就診服務。

- (2) 簡化看診流程，預約病患先行看診再批價；診間全面電腦化，醫師開立電腦處方箋，藥局透過電腦系統即可先行調配，縮短候藥時間，提高效率。
- (3) 加強便民服務，除人工、語音預約掛號外，並開放網路、WAP 預約服務。
- (4) 提供各類門診衛教，包括營養諮詢、優生保健諮詢、成年健康保健諮詢等。
- (5) 為配合國家政策，提昇病患服務品質，提供慢性病連續處方箋、老人流感疫苗注射、兵役體檢、媽媽教室處方釋出至社區藥局等多項措施。
- (6) 婦產科門診改造，創造優質婦女就醫環境，提供舒適的就診空間。
- (7) 設立哺乳室滿足就醫婦女哺餵母乳之需求。
- (8) 預約單上加註病患建議報到時間，以縮短病患候診時間。

### 3. 住院

- (1) 一般病房分單人房、雙人房、三人房及隔離病床，另有「特等套房」二間。病房內皆有完善衛浴設備，病床均為電動床，配置有電話、床櫃、衣櫃及摺疊椅(可作為沙發或陪病床用)，提供給病患及家屬方便、舒適的住院環境。
- (2) 為加強醫病雙方之交流，安撫病患心情，在各樓層闢有「家屬會談室」，供作醫師向家屬說明病情與溝通用。
- (3) 特殊病床有加護病房(含內科加護病房、呼吸加護病房、外科加護病房、心臟加護病房、小兒加護病房、新生兒加護病房)、燒傷中心、血液透析床、嬰兒床、新生兒中重度病床、安寧病床、急診觀察床、手術恢復床、呼吸照護中心及其他特殊病床(臨床試驗床、精神科日間留院床、精神科保護約束床、及骨髓移植床)。
- (4) 各樓層電梯出口旁，均設有家屬休閒區，配置舒適桌椅及電視，提供病患家屬使用。
- (5) 加護病房外設有獨立家屬等候室，提供焦急家屬就近等候，探望病患。
- (6) 手術室外設有獨立手術家屬等候區，內設有手術病患近況之電視螢幕，家屬可確知手術完成時間。
- (7) 本院係南部地區公立醫院首先成立安寧病房之醫院，提供癌症末期病人四全(全人、全家、全隊、全程)照顧。

#### 4. 健康檢查中心

- (1) 位於本院住院大樓 11 樓 C 區，為獨立專屬區域，與一般住院病患區隔，所有檢查皆在該中心內執行，強調方便、安全、隱密。
- (2) 裝潢設備溫馨、優雅、新穎、舒適，並安排知名畫家畫作義展，猶如藝廊，放鬆受檢民眾心情。
- (3) 各項檢查皆由資深專科主治醫師親自服務，檢查結果迅速確實，並且由家庭醫學科主治醫師親自詳細說明。
- (4) 為符合不同需求，推出一日一夜、一日、半日及心血管疾病篩檢等四種不同健檢項目與內容，多樣化的選擇，方便民眾受檢。

#### 5. 社會協助工作

- (1) 為扶助貧困病患，設置有「博愛基金專戶」並經常舉辦義診、義賣活動，廣結社會資源，紓解貧困病患之醫藥費用負擔。
- (2) 社工人員主動熱心協助病患及家屬解決因疾病所遭致之情緒、經濟、適應、出院等問題。
- (3) 成立各種病友團體，例如：開心病友聯誼會、腎友會、癲癇之友協會等，經常舉辦活動，藉由經驗分享，相互鼓勵扶持。
- (4) 招募志工、義工，善用社會資源，提供病患所需之各項服務：如服務諮詢、協助急診病患、病房訪視慰問、圖書借閱、輪椅借用、推送病患做檢查或復健等。

#### 6. 舒適便利的服務措施

##### (1) 病膳及餐廳

「民以食為天」，正確良好的飲食營養有助於健康的維護。針對住院病患需要，由專業營養師精心設計各種飲食，計有一般飲食、特殊性飲食、管灌飲食、流質飲食等上百種疾病需要的餐食，一般飲食配合個別需求分：頭等飲食、小兒飲食、孕產飲食、素食等，此外為提供更好的服務等，小兒及孕產飲食加設點餐制度，亦提供陪病家屬訂餐服務。

一般性餐飲設置於住院大樓地下一樓，餐廳寬敞舒適，為員工、學生、病患家屬及訪客提供物美價廉、安全衛生的三餐服務，另為配合社會潮流趨勢，餐廳亦提供素食及低卡便當。此外，餐廳為避免院內感染，凡著病服及手術服之病患及醫師，一律柔性勸離。

##### (2) 洗衣部、美髮部、衛生保健用品站

設於住院大樓地下一樓，方便住院病人、家屬及員工使用及選購。



### (3) 大型停車場

急診處停車場：方便急診病患迅速就醫。

東豐路停車場：基於愛心與關懷，特為方便殘障或復健病友就醫而設。

大型停車場：位於門診大樓 B1~B3、共有 450 個汽機車停車位，為病患、家屬、訪客提供動線方便、收費合理之停車空間。

(4) 便利超商：門診大樓及住院大樓一樓，各有提供超商服務，滿足病患、家屬、訪客之日常生活所需。

(5) 金融服務：合作金庫銀行於本院住院大樓一樓駐點，提供民眾開辦金融卡、提款繳費等申辦服務，並於門診大樓一、二樓設置 ATM 提款機，方便民眾使用。

(6) 大樓藝廊：為美化環境並安定病患情緒，於住院大樓闢設多處藝術展示區，由藝術工作者提供創作義展，未來門診大樓亦規劃藝術專區，使就醫空間更為活潑。

(7) 意見箱：於院區各處廣設「病患意見箱」，定期收集民眾反映意見，給予適當處理及答覆，並作為檢討改進之依據。

### (四) 醫療品質及管理特色

為提昇整體醫療品質，除早已成立醫療品質審議委員會，在臨床醫療單位推行醫療品質保證計畫外，更擬定行政品質保證計畫，在行政單位方面實施行政品質改善工作，重點如下：

#### 1. 醫療品質保證計畫

處方作業評估、門診作業調查、門診開診時間調查、會診作業監測、近期再入院作業監測、意外事件監測、落實醫療科部品管指標及評估計畫、住院病患滿意度調查

#### 2. 行政品質保證計畫

公文管理資訊化、改進資材採購作業流程及管理、加強醫院會計管理作業加強院區交通管理、節省能源、改善門診就醫流程、加強工作人員服務禮儀

3. 單一劑量作業：實施電腦化單一劑量作業，即時處方及首日量均於給藥時間前備妥，以利患者按時服藥。

4. 電腦化作業：本院自開院以來，即朝全面電腦化作業目標，不斷研訂各項所需之電腦系統，藉由各系統間連線作業，提昇醫療品質。

## 貳、提升為民服務品質績效

### 「優質便民服務」構面

#### (一) 服務流程便捷性

##### 1. 單一窗口服務全功能程度

隨著時代的發展與社會的需求，20 多年前規劃的成大醫院必須有所調整與成長。新院區落成，本院將原先位於舊大樓擁擠的門診區挪移至新醫療大樓(門診大樓 1F-3F)，除了有新穎空間以滿足日益膨脹的門診需求之外，在醫療服務形態上，以不同以往的「整合性醫療」觀念建構癌症中心(5F)，落實以全人照顧的醫療服務形式。搬遷後舊大樓更名為「住院大樓」，以急診、加護重症、病房區為主。因區分為兩院區，不僅讓每棟大樓有專責的任務及意義，考量病患使用便利性，本院也因此在多項櫃檯設立單一窗口服務，以減少病患和家屬於兩棟大樓之間來回奔走之不便。

#### (1) 門診

- A. 批價掛號櫃檯：依時段機動開放 1-11 線不等，如上午 8：00 現場掛號時段，開放 2 線批價、6 線掛號，以節省非掛號民眾業務申辦時間。8：00-11：00 批價人潮增多，即縮減為 2 線掛號，開放為 9 線批價。批價、掛號號碼機置於中央服務台，以供民眾抽取號碼牌，現場另有資深志工提供申辦事項最順暢流程之建議，以節省民眾時間。
- B. 轉介中心：除轉診業務之外，同時也是身心障礙民眾的批價掛號快速通關窗口，持有住院許可證之民眾，批價後亦可直接辦理住院登記，其他較複雜之業務，如轉檢、住院/一般健檢、優生補助、身心障礙鑑定、兵役體檢、癌症篩檢申請、代辦重大傷病證明、代索他院資源共享報告等作業，皆可於此處申辦，且獨立設置號碼機供民眾抽取號碼牌。
- C. 各項檢查(驗)櫃檯：民眾可於中央服務台、門診發藥櫃檯、各項檢查(驗)櫃檯、診斷書用印處等 21 處窗口諮詢暨辦理業務，各服務窗口機動開放 1-8 線不等，以紓解排隊人潮。部分窗口(如抽血檢驗櫃檯)加裝號碼機供民眾抽取號碼牌，另有語音叫號，方便長者或視力不佳之病友，亦可減少過號重新排隊的情形，縮短民眾等候時間。

#### (2) 急診

獨立設置急診掛號批價、急診發藥等櫃檯，讓病患及家屬不必於門

診及住院大樓之間來回奔走。遇例假日及夜班，住出院業務亦可在急診掛號批價辦理。

### **(3) 住院**

- A. 辦理入院：原住院登記、處方箋釋出等作業於住院大樓不同櫃檯辦理，門診大樓落成後，考量病友方便，集中於轉介中心受理，以內部作業取代民眾奔波。住院服務中心為本院與住院病友聯絡的第一道窗口，包含受理住院注意事項諮詢、通知入院時間、入院報到等。
- B. 住院期間：病患住院時，舉凡檢查(驗)排程、申請病歷相關資料影本、申請照顧服務員、衛教宣導及各項聯繫作業等，皆由各樓層分區之護理站協助處理。
- C. 辦理出院：病患辦理出院時，可於一樓的出院櫃檯辦理手續及繳費，櫃檯備有金融卡刷卡機，隔壁亦有合作金庫銀行提款機，不需至門診大樓批價，非常便利。

### **(4) 癌症中心**

為落實整合性醫療照護，以及方便病患就醫，本院設立癌症中心門診，讓多科整合醫療團隊醫師在此服務，團隊醫師於癌症中心聯合診治，由多科醫師共同研擬治療計畫，以達多科會診目的。多科整合式癌症門診規劃專屬門診區，病患可以單次掛號、多科看診、提供病患「專屬」治療計畫，並有相關團隊照顧，不需多科掛號就診。癌症治療及癌症資源服務中心集中同一區域，檢查過程集中於癌症門診區完成，減少患者交通費、時間、及心情上的焦慮。

### **(5) 遺傳中心**

為提供遺傳疾病或罕見疾病家庭便利就醫資訊，本院開放跨團隊遺傳諮詢門診，目前有兒童及婦產領域遺傳專科醫師、遺傳護理師，及罕病疾病基金會諮詢員定期於本院駐診，專人協助就醫，提供完整家族性遺傳諮詢。針對院外民眾查詢遺傳疾病、罕見疾病之就醫資源，遺傳中心設立專線分機 3551，以利民眾相關遺傳諮詢及遺傳中心門診之掛號安排，此分機同時為院內醫療人員查詢遺傳資源之窗口。本院為行政院衛生署核可之基因及染色體檢驗機構，其「遺傳疾病諮詢服務窗口」網頁上亦可獲得本院聯絡資訊。

## 2.申辦案件流程簡化程度

### 2.1 門診服務

- (1) 設置「傳真自動回覆」專線服務，讓民眾在沒有網路查詢、不便至本院索取各項服務說明書時，仍可利用傳真機收取所需文件。民眾可撥打專線：06-2766111，即可利用語音選取傳真多項醫院的系統文件，如門診時間表、病症參考、掛號注意事項、健檢注意事項等，此項服務功能每月在本院門診表上推廣。
- (2) 本院設有代為申請他院資源共享 CT、MRI 複製片之服務。醫師開立申請單交付病患批價後，轉介中心即在申請單上加蓋批價章及轉介中心章，第一聯交由病患自行申請，或由轉介中心代為掛號郵寄，向原處方醫院申請，寄出後並告知原處方醫院之承辦窗口。本院收到原處方醫院之複製片，轉介中心辦理相關行政手續，放射科將該複製片轉檔至本院 PACS 系統，整個流程平均約 3 天可完成。99 年本院向外院申請複製片共計 62 件，外院向本院申請複製片共計 283 件。病友如已申請他院光碟片並攜帶至本院就醫，診間開立「外來片申請發報告之計價單」交付病友，連同「光碟片」至轉介中心辦理，轉介中心亦循相關行政手續，由放射科轉檔至本院 PACS 系統。
- (3) 民眾申請病歷影本，不需掛門診申辦，可直接至服務台辦理，縮短交付時間，98 年 4 月起更改本院醫師核章流程，以達 3 日交件目標，99 年共受理 1,971 件。
- (4) 針對單純回診看檢查檢驗報告的病患，看診當次門診診間人員主動提供申請「郵寄檢查(驗)報告」之服務，另有提供代收「郵寄診斷書」，簡化病人往返醫院領取診斷書程序。民眾如欲索取檢查(驗)報告，亦可直接至服務台申請。99 年共郵寄報告 2,100 份，郵寄診斷書 474 份。
- (5) 藥劑部與資訊室組成跨科部品管圈「藥快圈」，針對“候藥時間冗長”提出改善方案，基於交付藥品所需提供必要用藥指導，期將病患候藥時間縮短為 15 分鐘。98 年平均候藥時間已降至 12~14 分鐘，執行之改善對策：
  - A. 改善印表機傳輸列印速度：線路更換、印表機設定為高速狀態列印、提高主機線路傳輸速率。

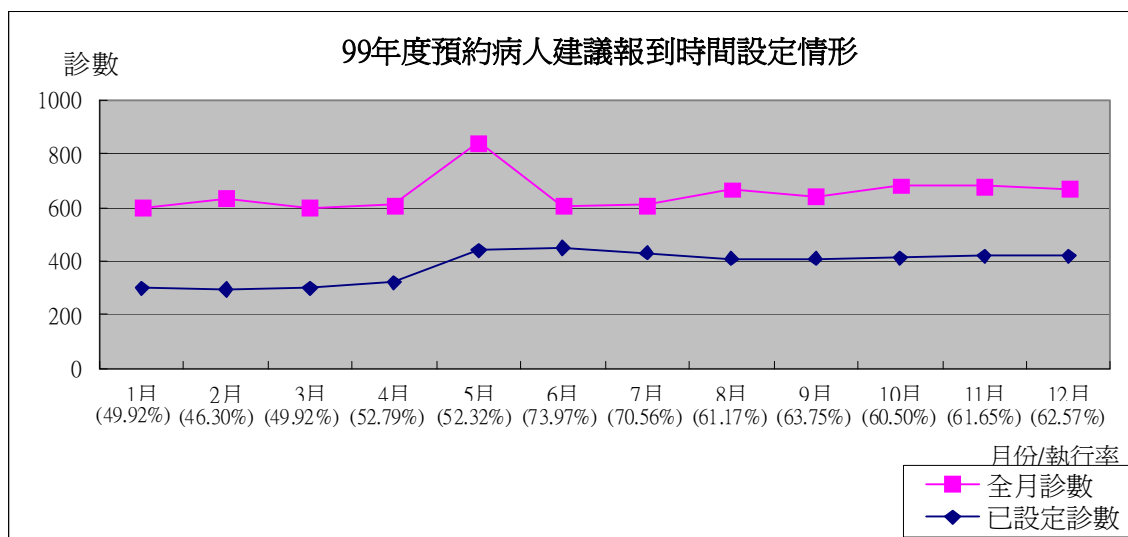
- B. 改善調劑流程：常用藥品置於調劑檯面方便調劑，調整藥品位置改善調劑動線、增加調劑檯藥品存量，減少調劑藥師跑檯，使調劑流程順暢。
- C. 改善核對流程：加強照會技巧，縮短照會時間。
- D. 避免延遲領藥燈號亮燈時間：機動調派人力協助藥品諮詢服務，使發藥更順暢。

	99 年效果維持											
監測月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
平均候藥時間(分)	14	14	13	13	12	16	15	14	13	13	13	12

備註：99/6~99/7 因搬遷門診大樓，資訊系統問題，無法正常列印藥袋，造成候藥時間延長；且資訊系統傳輸不穩定，造成作業忙亂，影響效率。

#### (6) 提供預約病人建議報到時間

為縮短門診病人候診時間，提昇其就診滿意度，全面實施門診預約單加註建議報到時間。建議報到時間依每位醫師的看診速度、疾病型態等不同，由各醫師自行設定。整體而言，99 年各單位設定之執行率(設定診數/全月診數)有逐漸成長的趨勢。



因建議報到時間與實際看診時間仍有落差，為提昇預測之準確性，門診部擬彙集 98 年 8 月至 99 年 7 月間，每位醫師每診次之平均看診時間，並與醫師討論該設定值之合理性，全面將建議報到時間一次設定，達到期望之執行率 100%，日後醫師們可依施行狀況調整設定值，預計 100 年 2 月底前完成所有建議報到時間之設定。

## 2.2 住院服務

- (1) 護理部成立「縮短病人出院作業時間」之專案品管圈，修改單位出院流程及病患清單，以避免延誤病患辦理出院時間，期能讓病患於「早上10點」或「90分鐘內」辦好離院手續。98年6月改善前，病患平均等待出院時間約為132分鐘，改善後約82分鐘，縮短50分鐘。針對縮短病人出院作業時間，研擬了三項改善對策：

- A. 鼓勵醫師預開出院醫囑或使用臨床路徑開出院醫囑。
- B. 以紅、黃、藍出院包，區分出院輕重緩急。
- C. 進行各項出院單張E化與單位在職教育。

99年效果維持從98年12月至99年6月底止，平均約76.44分鐘，比98年改善後再降低了5.56分鐘。針對未達成目標，續研擬“再對策”，以99年1月效果維持結果分析為例，由超過90分鐘個案(n=6)原因分析，發現原定問題皆已改善，主要是因為病人因素(n=4)、自費問題(n=1)及出院病摘(n=1)而延長出院時間。

- (2) 為縮短病患及家屬辦理出院的等候時間，本院從98年11月中旬開始，鼓勵醫師於病患出院前一日預開出院醫囑，醫師開立之項目包含出院許可證、依病人需求開立診斷書、回診預約單、預開立出院帶藥、預開立出院檢查單，前三項請醫師於開立後即列印，放置於病歷上。病房書記於清晨交班後，優先處理出院病患之批價作業，並執行及列印預開立之出院帶藥及出院檢查單。出院預開醫囑比率另設置監測機制，並列入品管中心臨床科部品質指標。比率算法為：預開人次/出院人次，排除特殊病房，共計監測小兒部、內科部等12個科部，每科部皆有自訂科部之閾值，期望各科部努力達成自我目標後，能有助於縮短病患及家屬辦理出院之等候時間。98年12月平均預開比率約37.3%，99年第一季約40.0%、第二季約43.5%、第三季約45.7%、第四季達52.5%，實施至今，平均預開比率有逐漸成長之趨勢。

## 3. 申辦案件書表減量程度

- (1) 以「一次填寫，一張完成」為原則

基於法令規定及保護病患隱私為考量，申辦各項資料影本，必須提供身分證明文件，若非本人則必須提供雙方證明文件及當事人委託同意書，除此之外，並未要求民眾再提供其他文件或填寫繁複的單張。

申辦各類案件之表單，以「一次填寫，一張完成」為原則，讓民眾儘量只需填寫一次資料，並於同一份表單中填寫完畢。以申請病歷複本為例，本院考量影印病歷內容必須與病患或家屬就病歷內容，討論並確認所需資料範圍，以免錯印浪費民眾時間及金錢，因此暫未開放網路受理申辦，但本院網頁提供「病歷及檢驗報告複本申請單」、「病歷複本申請委託同意書」、「查詢病歷同意書」等 7 種表單，供民眾下載先行填寫，同時簽署收件之繳費切結，免除分次填寫兩張表單之不便，後續直接至服務台申請辦理即可。

## (2) 實施電子病歷

本院 98 年 12 月開始實施電子病歷，並通過醫院協會電子病歷資訊安全稽核，6 月起參與 CT/MRI/PET 之全國醫療影像交換計畫，開始上傳相關資料。通過衛生署電子病歷補助審查後，著手提供書面範本供其他醫院參考。透過全國醫療影像交換中心，病患至他院就醫時，他院可在病患同意之下，調閱患者 6 個月之內的 CT/MRI/PET 影像報告，只需病患的健保卡、授權同意書(一張完成)及醫師的醫事人員卡，如此便可透過網路傳輸直接調閱病患的影像報告，有別以往病患須回原醫院填妥影像報告申請表單，燒錄光碟後至他院再次掛號就診的繁複流程。

本院自 98 年 12 月 1 日起實施部分電子病歷之製作，電子病歷製作實施範圍：X 光醫學影像報告、電腦斷層醫學影像報告、核磁共振醫學影像報告、放射診斷超音波影像報告、乳房攝影報告及特殊攝影報告。6 月起參與全國醫療影像交換計畫，99 年已有 11,617 位病患的 CT/MRI/PET 影像報告上傳至該平台，供其他醫療院所申請。

衛生署積極推動電子病歷，建構院際間電子病歷的交換與流通，打造醫療 e 化環境，因此本院配合不定時在診間等候區播放電子病歷宣導短片，且為瞭解病患對電子病歷之意見及滿意度，特進行「民眾對實施電子病歷滿意度調查」，希望藉由病患提供的意見，作為本院推動電子病歷之參考。本次調查結果顯示，民眾對於實施電子病歷帶來的好處多表示贊同，尤其在保護病人隱私、節制醫療資源使用及縮短交換時間三個構面上。推動電子病歷的過程中，民眾愈早瞭解電子病歷相關規範及潮流，愈能使本院推展電子病歷的效益逐步實現。

## (二)服務流程透明度

### 1.案件處理流程查詢公開程度

本院網頁右上角設有【服務信箱】，內含全院各科部之服務分機、服務信箱及傳真號碼(詳如附件 2-1)，另有【各科部資訊網】提供連結各單位之網頁，網頁即有承辦業務之細項、單位承辦人姓名及聯絡電話。本院多項申辦事項及查詢使用說明，皆有公佈標準處理、申辦流程，另提供多種案件查詢管道，如電話、傳真、自動預約掛號機查詢、本院網站線上查詢、中央服務台專人諮詢，無論是處理流程或資訊需求，皆可利用上述管道查詢。

#### (1)看診進度

利用【科別→醫師姓名】查詢，節省病患時間，掌握醫師看診進度，利用查詢的便捷，病患不用枯等就醫，可獲得開診狀況即時資訊。包含目前已看完診或未掛號號碼(灰底黑字區塊)及尚未看診號碼(藍底紅字區塊)，如點選未看診號碼 30 號，將跳出提醒訊息：

★以下提供參考

看診號 30 號，前面尚有 13 號未看診，0 號檢查中  
提醒您：叫號時仍未到者，會延後數號才能看診。

#### (2)診斷書鑑定表申請查詢

民眾申辦「公勞農保殘廢診斷書」、「殘障鑑定表」、「役男複檢診斷書」等，欲瞭解各項診斷鑑定表的申辦進度，可於系統上輸入個人身分證字號或病歷號皆可查詢。

#### (3)轉診報告查詢

本院受理之轉介病患，其檢驗(查)報告皆第一時間上傳至該系統，其他醫療院所將病患轉診至本院，本院給予專屬帳號密碼，診所如有需要可立即線上查詢，本院提供轉診病患之影像報告及出院病摘，書面報告亦於一星期內郵寄回覆(除特殊檢查報告)。

#### (4)拾得遺失物查詢

拾獲物品上傳至該系統公開認領，處理過程公開化，遺失者可於線上查詢，若為拾獲人，亦可關心該物品流向及遺失者是否有前往領回。

#### (5)門診醫師休診時間表

網頁約 10 日更新一次，以利民眾安排就醫時間，如有臨時異動，實際休診情形仍以當日公告為主。



## (6) 額滿或休診

網頁即時更新休診或代診情形，以及當日最新掛號狀態，號碼是否已額滿，民眾可於線上查詢。

## (7) 門診處方藥物查詢

輸入處方日期、身分證字號及領藥號碼，民眾即可查詢一個月內於本院的用藥資訊。本院從 99 年 2 月 1 日起進行線上問卷調查，以瞭解民眾對於該系統是否感到滿意，截至 100 年 1 月 28 日為止，投票人數為 66 人，其中 54 人達滿意以上，並沒有特別之建議事項。

## (8) 藥品查詢系統

民眾可於此系統中輸入藥品之商品名稱、中文藥名、學名等關鍵字，查詢處方集(藥品基本資料和用法)、藥品說明書或是列印衛教單張。另外為了讓民眾清楚藥品外觀，避免用藥錯誤，該系統亦可鍵入劑型、剝痕、形狀、顏色、錠面圖形或其他外觀特徵，查詢結果亦可連結處方集、藥品說明書或是列印衛教單張，教導民眾更安全正確的用藥觀念。

## 2. 案件處理流程主動回應程度

### (1) 門診

病患現場掛號成功後，本院掛號櫃檯服務人員會給予一張掛號單，單上註記患者姓名、診間樓層及編號，以及掛號號碼。如於診間由醫師直接預約下次就醫時間，則由診間跟診人員給予預約掛號單，以提醒患者下次就醫日期。如為網路掛號，掛號完畢網頁亦會跳出掛號完成及掛號診別、日期、號碼等資訊，供民眾自行列印。

### (2) 急診

由急診緊急處理之病患，現場掛號後，護理人員立即進行檢傷分類及量測血壓值，並戴上識別手環，標註病患姓名、生日、性別，以免病患無意識情況下，無法確認病人身分，影響治療進行。

### (3) 住院

經醫師判斷需收治住院者，在辦理住院登記後，本院給予入院注意事項及各項流程說明書等資料，請病患等候住院服務中心電話通知。如遇院內住院病患治療期程延誤，導致病患無法如期入院，住院服務中心人員會致電與患者及家屬說明，並溝通協調是否更改入院日期，或諮詢醫師其他替代作法，以及延遲入院是否影響治療之疑義等問題。

### (4) 檢查(驗)排程及各項諮詢

- A. 護理人員每日 15:30 電話追蹤「預排門診化療，但未報到之病人」。99 年電話追蹤未到病人共有 79 人次，多數患者未到原因為當日有事無法依約前往，改預約其他時間，或已提早就醫另做處理卻未取消預約。另外也追蹤首次化療病人返家後的情形，共計 116 人。
- B. 健檢中心建置受檢者於接受胃、腸鏡組織切片檢查後，由醫師第一時間主動以電話回覆報告狀況(書面亦隨後郵寄)。99 年執行組織切片共有 1,203 人，致電告知報告結果者有 1,123 人，電話回覆率達 93.35%，未回覆報告者，多為電話錯誤或撥打 3 次無人接聽。
- C. 藥局設置藥品諮詢專區，現場提供民眾有關藥品(物)的諮詢服務，另設有藥品諮詢小組專門接聽民眾來電諮詢，以解決病友或民眾之用藥問題。99 年藥品(物)諮詢 4,351 人次，藥品(物)致電諮詢者有 3,300 人次。本院網頁另設有「藥品辨識查詢系統」，提醒民眾在家裡亦可上網瀏覽藥品相關訊息。

#### (5) 申辦業務

- A. 服務台受理申請影印病歷時，即主動告知民眾三日內即可取件，完成後主動通知民眾領件，對於逾時案件主動追蹤進度並聯絡病患，99 年共受理 1,971 件病歷影印申請。
- B. 本院代辦申請健保重大傷病卡時，亦主動提供單張說明健保局之作業工作日，待健保局審核回覆後，主動通知民眾審核結果，99 年共受理 5,829 件重大傷病代辦申請。申請各類醫療相關文件之說明，詳如附件 2-2。

#### (6) 出院準備服務

《收案服務量》於病人入院 24 小時內主動進行出院準備服務高危險群篩選，使病情複雜度較高之病人，可獲得完善的出院準備服務。99 年共收案 8748 人，收案服務量為 22.53 %。

《出院後電訪服務量》出院準備服務個案於出院後三天及兩週時由主護士主動電訪個案並依個案住院其間之護理指導項目予以追蹤學習情形，並於電訪時提供相關諮詢，99 年共電訪 6,057 筆。

《共同照會》為使病人能迅速且確實獲得所需之照會服務，院方建立共同照會系統，使病人於住院過程中，除醫療問題獲得解決外，其他營養問題、經濟問題或家庭問題等，也能獲得改善。共同照會計有護理師、營養師、社工師、藥師、呼吸治療師等共 16 種專長服務，提供高品質之

照護。99 年照會量共 13,030 筆。

《互動式資訊平台》於本院網頁上設置出院準備服務資訊平台，醫療院所及後續照護機構皆可自由發表意見及建議事項。此外，後續照護機構可上網查詢轉介病患之資料，並於一週及一個月後協助回覆本院病患現況，使出院病人獲得完整之連續性照護。該平台目前計有 38 家醫療機構使用，99 年本院共轉出 280 人次個案，轉介率為 100%，轉介機構回覆率為 91.43 %。

#### (7) 民眾陳情案件

本院制定民眾反映意見處理標準化作業流程，電話或現場反映者，即時受理釐清問題，清楚紀錄並告知處理流程。以電子郵件或書面反映者，於收件後 24 小時內聯絡反映者確認事情原委並告知本院處理流程(須排除無人接聽、未留聯絡方式或電話號碼錯誤)。

## 二、機關形象

### (一) 服務場所便利性

#### 1. 洽公環境適切程度

- (1) 每年針對醫院環境進行滿意度調查，99 年病患及家屬對本院環境之滿意度皆達 97% 以上。表 1 為 98-99 年各項次滿意度成長情形。

表 1：98-99 年病患及家屬對本院環境滿意度同意百分比暨成長率一覽表

(單位：%)

項目	98 年滿意度	99 年滿意度	成長率
1. 醫院大廳的環境整潔、乾淨	99.9	99.7	-0.20%
2. 門診候診區的環境整潔、乾淨	99.7	99.3	-0.40%
3. 門診洗手間的環境整潔、乾淨	96.9	98.8	1.96%
4. 病房周遭環境之指標清楚易懂	99.3	98.4	-0.91%
5. 我的病房及浴室都很乾淨	98.2	97.1	-1.12%

註 1：滿意度數據依本院 98、99 年度門診及住院病人滿意度調查結果，98 年度門診、住院病人滿意度調查有效回收樣本總數分別為 1,027 份及 1,029 份；99 年度門診、住院病人滿意度調查有效回收樣本總數分別為 1,027 份及 1,026 份。

註 2：成長率公式=(99 年滿意度-98 年滿意度)÷98 年滿意度×100%。

99 年醫院指標部分的滿意度略為降低，主要原因為調查期間適逢剛搬遷不久，門診環境改變，病患尚未習慣新動線，也不清楚兩棟大樓之定位，易找不到門診區或病房區。藉此機會，經由外部顧客指正，院方於 6 月底召開「病人指標動向協調會議」，將整棟大樓動線再次巡視，並分類為 A 類(臨時必要)先行更新，1 個月後進行追蹤檢討，確認是否朝 C 類(永久標示)，長期存在必要之評估。另外也設置了 B 類(立牌)，隨時可視需要抽換指標訊息。A 類(臨時必要)指標月餘後經評估確認需長期標示，故全院指標於 8 月底完成建置。

- (2) 提供舒適、美化、具特色之就醫環境

#### A. 明亮

本院新大樓設計以明亮的橘色搭配米黃色系為主，此為本院強調之橘色科技理念。橘色科技 (Orange Technology)，強調以人本人道關懷為中心，發展健康照護相關科技與系統產業為訴求，其源自於 2009 年由成功大學王駿發教授所提出之理念，目的是希望呼籲全世界更多科學家、經濟學家、心理學家、社會學家、工程師及各方有志之士，加強人本科技之研究與提倡，讓科技真正帶給人類健康幸福與人文關懷。

「橘色」在色彩學中是紅色與黃色之組合，分別代表著明亮健康與幸福溫馨之意，其範疇涵蓋：1)老人健康安全照護與疾病預防、2)兒童健康安全照護與疾病預防、3)受災戶天然災害防治與救援、4)低收入家庭照護與關懷、5)身心靈障礙照護與關懷、6)人文素養之提升等科技之推動。橘色科技之產品效益，在病前、病中與病後之不同健康階段，提供了人類促進、恢復與維持健康的功能。

有鑑於世界老年化之趨勢及健康照護日趨重要，門診大樓建置完整的臨床研究暨癌症中心，正可提供橘色科技作為最佳平台。本院在參與橘色科技的過程中，扮演「需求之鑑定者」，針對產品功能、安全性、利益及影響進行評估。

## B. 寬敞

本院為考量病患服務量及就醫舒適度，將門診由原先住院大樓 2F 移至門診大樓 1F~3F 及 5F，另將 B1F~B3F 規劃為汽、機車停車場，以解決以往車位一位難求的問題。新門診大樓設計增加了門診樓地面積，由僅適合服務 2,000 位病人就醫的面積，增加至可服務超過 4,200 位的環境，由 1 個樓層增加為 4 樓層。門診診數也由原先 82 診增加為 109 診，門診診間面積由原先 4.2 坪增為 5.5 坪。

原住院大樓騰出的空間，預計擴增一般病房及加護病房，並整併急診空間，減少急診擁塞的情形。

## C. 安全

《天橋》本院位於交通繁忙之市中心，勝利路及小東路交叉路口來往車輛非常多且高速行駛，為考量老幼、行動緩慢及身障不便之民眾通行，特建置天橋連結兩棟大樓。本院天橋是融和藝術性與結構美學與安全的架空天橋，天橋構造系統分拱架與廊道兩大部分，並於拱架上以鋼索懸吊廊道。拱架為 3D 曲線之立體鋼管抗震系統（韌性抗彎矩構架），除能承受垂直載重外，並設計能承受各方向風力或地震力等水平橫力作用，達到抗震、耐震設計之需求，充分保護民眾生命安全並兼顧使用的便利性與美觀的舒適感。天橋外側設置安全維護通道，並於天橋中央設置緊急求救電話，以預防緊急事件發生時，民眾可馬上撥打電話求援。另外，品管中心亦彙整各科部「住院病友輸送至門診大樓檢查或會診」之因應措施，以加強防護通行病患之安全。

《緊急災害教育訓練》門診於 6 月中旬啟動搬遷，工務室於 5 月中旬即

密集辦理門診大樓搬遷消防教育訓練 10 場，規定全院同仁必須自選時段參與，進行門診大樓環境設計說明、逃生路線介紹、實地防火演練，並針對門診人員再舉辦一場消防教育訓練 1 場。5 月底再次辦理第二梯次門診大樓搬遷消防教育訓練，包含門診人員獨立場次，共計 7 場。門診大樓電管採金屬配管防災，且設置管道獨立防火區劃、隔間牆分間防火區劃，以及基地高程抬高和防水閘門雙重防洪區劃，以防火災、水災之緊急狀況發生。

#### D. 整潔

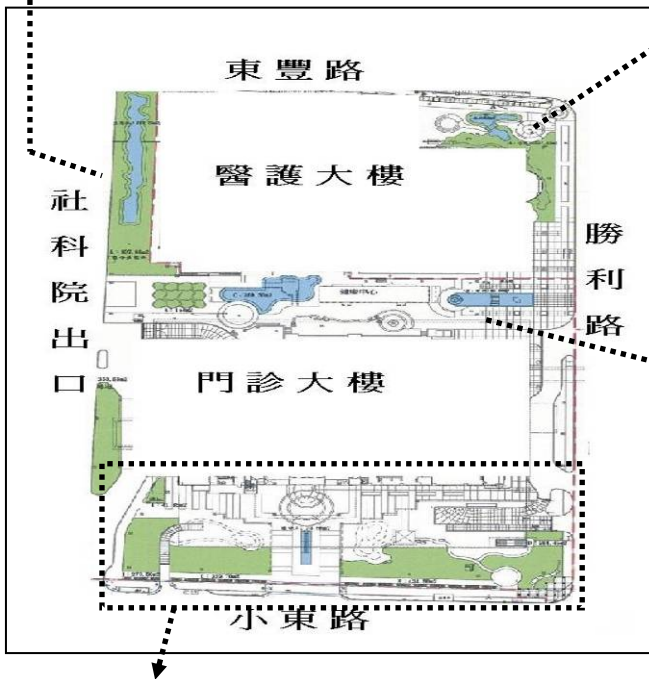
《環境維護》本院總務室分設環境管理組，負責全院環境之整潔清潔及美(綠)化之外，另委託外包清潔公司隨時維護。外包清潔人員上線工作之前，施以詳細的環境說明及職前訓練，並安排身體健康檢查，評估其體力等狀況。外包清潔公司設有領班進行督導及內部考核，院方亦不定期抽查維護情況，如發現異常立即通知改善。以民眾最常使用的洗手間為例，本院規定 B1F~3F 每半小時應清潔一次，其餘樓層至少每小時清潔一次，領班稽核則上下午各一次。每間洗手間訂有公廁編號、管理單位及聯絡電話，民眾如遇突發事件需要即時清潔處理，亦可請鄰近櫃檯撥打專線連絡清潔人員。本院環境整潔在歷年來滿意度調查是相當高的，且抱怨佔率也很低，以本院每日高達 4,000 人次的病患流量和頻繁的使用率而言，能維持乾淨整潔非常不容易，與飯店業者洗手間的使用率相比，能維持相當水準的乾淨度，更不簡單。

《佈告欄工整》落實「公告欄審核管理作業」，劃分自主管理責任區，以維持環境美化。本院於公告欄內容管理門診區（含：診間、公共區）由門診部審核，病房護理站由護理部審核，各單位檢查室由科部依本院相關規定自主管理，佈告張貼以整齊美觀為原則。

《電子看板》抽血檢驗櫃檯及領藥櫃檯前，建置跑馬燈電子看板，以電子化方式配合宣導衛生服務政策及傳遞最新訊息。診間門口全面建置電子資訊看板，除提供看診及叫號資訊之外，看板底下為各科獨立公告訊息專區。

## E. 綠化

- a. 社科院出口右轉與醫護大樓之間區域，規劃節能固碳的基地，大量綠化為熱島效益降溫，提供多樣化生物棲地，成為庇護生態池。保留基地 99% 大樹，尊重原有生態環境，另以非穿越性生態池降低對生物棲地的人為干擾。



- b. 在勝利路及東豐路、勝利路及小東路轉角，延續城市綠廊及希望之光的地標，塑造藝術街角都市節點意象。全街(勝利路)廊以大樹綠廊串連，提供多層次的鳥類棲地。
- c. 本院外部空間設計概念，以生態庭園作為門診大樓與醫護大樓及研究大樓的緩衝空間，同時以本開放空間串聯醫院→力行校區的東西綠軸。

- d. 本院大門口前、急診停車場轉角一嶼，更規劃綠地草皮，以及庭園造景，涼亭，入口水景增加都市空間活潑性，5M 退縮人行道與 6M 寬市府人行道整合，創造寬廣安全的林蔭人行空間，開放空間全面綠化植栽，民眾候診之餘，可於院區四周散步紓解心情。

### (3) 標示正確，並提供雙語標示服務

本院服務人員一率佩帶識別證，醫護、醫技人員另須佩帶執業執照，並於櫃檯前放置服務人員姓名牌，以供民眾辨識。醫院指標分為平面指標、立面指標(雙面)，民眾從遠處即可看到立面指標，到達目的地也看的到平面指標。全院指引指標皆以中英文製作，以利外籍人士就醫方便。

### (4) 動線改善-設置癌症多專科整合性門診

為考量癌症病患之就醫方便，於門診大樓 5 樓設置癌症多專科整合性門診，有別以往分層分區就診的方式，將癌症病患會用到的相關資源，集中在同一區，除癌症門診之外，另有化學藥物調配區、小兒化學治療區、成人化學治療區及癌症諮詢暨資源服務中心。門診區依多科整合治療需求設計，將各相關醫療科別安排在同一門診區域，省去患者在不同

樓層找醫師的困擾，另有規劃多專科醫療討論會議室及空間，方便多科醫師的討論及治療；且考量癌症病人及家屬可能面臨到心靈層面、膳食營養調配及後續復健相關問題，讓病患的醫療及生活品質提昇。99 年底亦針對癌症多專科整合性門診之病患，進行滿意度調查，瞭解不足之處，以利檢討改善。

## 2.服務設施合宜程度

為體貼就醫民眾，本院大廳設有服務台、病患書寫台、舒適座椅、自動預約掛號機、提款機、飲水機、公共電話、提款機、超商、電視牆、洗手間、無障礙空間等便利設施，並於多處櫃檯前放置門診表、健檢資訊及衛教單張等宣導品供民眾索取。本院各項改善皆以病患為出發點思考，從病患到本院起至離院，相關具體改善措施之說明如下：

### (1)交通：

- A. 為服務遠地就醫民眾，本院週一至週五提供免費接駁車往返住院大樓(勝利路大門玄關處)、門診大樓(3 號門玄關處)及台南後火車站，月平均搭乘約 11,505 人次，每日約 460 人次，在本院高達 4,000 人次的門診量中，約佔 11%。
- B. 如民眾為自行前往，門診大樓 B1F-B3F 提供汽/機車停車格(268/295) 讓民眾使用，停車場設有緊急聯絡電話，以防事故發生可立即通報。為讓民眾都有停車位可使用，本院改成員工採無固定車位制，並柔性勸導同仁儘量停至 B3F，將 B1F、B2F 讓給民眾使用，另宣導車輛進入地下室停車場時請開大燈，以免影響行駛安全。此點考量在於本院因停車位不足，且處於市中心，路邊停車格佔用率高，以至於民眾一位難求，即使借用校園停車格，仍有段距離，因此停車問題向來為民眾反映案件的首要項次。員工上班時間比門診開診時間早，同仁如有上班應該都停得到車位，遇員工休假時，空出的停車位亦可釋出供民眾利用，提高停車位週轉率，目前實行情形良好，民眾遍尋不及停車位的問題已獲得改善。



(2)無障礙空間：為方便輪椅進出各公共空間及診間，本院增設各種無障礙通道及窗口。

- A. 考量行動不便患者就醫需求，本院提供其專用停車位，



停車空間比一般停車位寬，可容納輪椅通行。於大門口處提供輔具(如輪椅、推床)借用服務，並設有輪椅病患專用電梯及身障專用廁所 7 間，洗手間全面加裝緊急呼叫鈴，以利及時救援。申請輪椅借用由原先填寫申請表單並抵押證件，改為使用者登記，登記之目的僅為紀錄使用率及評估輪椅數量是否足夠，且為方便民眾，從 1F 大廳登記借用輪椅，可於 B1F-B3F 進入停車場之前的「輪椅歸還區」集中放置即可。如需回家使用，本院亦有輔具租借中心，提供民眾輔具租借服務。99 年輪椅借用服務量為 57,900 人次。



- B. 住院大樓由於客梯位置較顯著，輪椅/病床梯較不明顯，以致行動不便人士佔用原來應服務一般民眾之訪客電梯，以及客梯使用民眾受到排擠效應，造成電梯久候的現象。有鑑於此，門診搬遷至新大樓後，主要運送病患之客用電梯，採用一台客梯搭配一台輪椅/病床梯，提升客梯運輸率、載運量及停靠次數，並增加輪椅/病床用電梯直達次數等。



(3) 排遣等候時間：

- A. 本院於大廳設置電視牆，平時提供有線電視頻道節目供民眾觀賞，亦配合政令宣導、衛教宣導等播放短片，如遇國際賽事也應民眾要求配合播放。各門診診區、抽血檢驗櫃檯、門診治療室、健康教育中心、病房護理站及手術室暨加護病房之家屬等候區等處，亦設有多台液晶電視供民眾欣賞。



2010肝癌治療的最新發展(民眾衛教講座)，時間：2010年11月13日

- B. 門診二樓服務台前設置 2 台多媒體看診資訊系統，民眾不需進入候診區等候，即可同時看到呼叫診號及電視節目。



- C. 本院於門診大樓 1-3 樓及 5 樓個別設置多台隧道式血壓計，讓病患在就診前可以自行量血壓，以供醫師診斷參考，家屬亦可免費使用。

- D. 本院目前共有 174 台輪椅，因考量使用輪椅之病患大多為行動不便者，如要磅體重還需離開輪椅，更為不便，



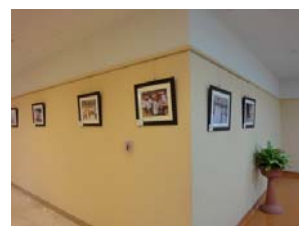
因此著手將每台輪椅秤重並標示重量，另配合輪椅磅秤，讓病患免於被上上下下搬運，目前完成標示共計 161 台(完成率 93%)。

- E. 為考量兒童和婦女就醫需求，特別將婦產科及小兒科整併於同一空間，並設置兒童遊戲室，遊戲室採透明玻璃隔間，兒童遊戲聲音與候診處隔絕，父母親可透過玻璃觀察兒童的遊戲情形及動向。另有隱密、自在、舒適的哺乳室，並標示男性止步，提供有哺乳需求的婦女使用。



#### (4) 公共區域：

- A. 於院內公共區域、電梯口、診間門口、病房門口等處，全面擺放乾洗手液，減少院內感染，加強病菌防護清潔。
- B. 住院大樓及門診大樓公共樓梯部份，皆整修為符合無障礙需求，體貼身障者使用，包含引導設施、扶手、防護桿，依設施設計規範改善完成，地板部分則使用防滑材質，並設計圓點凸面於階梯口，表示提醒危險作用。
- C. 住院大樓設置藝術櫥窗及走廊，定期邀請藝術家展出，提供住院病友及家屬心靈柔性的撫慰。已邀請吳惠萍、台南市癩癩之友協會(胡美華、陳柏青、陳淑敏、陳政凱、陳燕貞、蘇雪卿)、莊瑞賢、台南大學附設小學、小太陽兒童人文藝術學院等個人或團體參與展出。目前門診大樓展示本院運動會之攝影作品，以舒緩同仁工作壓力及民眾就醫壓力。
- D. 為紀念興建過程一路順利，感謝辛苦的工程人員，無論是各級監督的工程師、現場施工人員、輔助的點工、清潔人員等，大家各司其職重要不可或缺，因此特於門診大樓 2 樓通往住院大樓之天橋入口設置天橋陶版藝術，並刻上工程人員姓名，以彰顯並感謝這些英雄、英雄們為這棟大樓所付出的努力與貢獻。



## (二) 服務行為友善性與專業性

### 1. 服務親和程度

#### 1.1 櫃檯服務禮儀

- (1) 為提升第一線同仁的服務禮儀，99 年擴大辦理每一員工參與員工服務

禮貌訓練，課程包括情緒管理、溝通、同理心、危機及應變能力、面對壓力如何處理...等等訓練課程，並同步與斗六分院做視訊分享。課程結束必須接受評核，評核內容包含測驗及心得分享，視成績及格方核予學分，以提升同仁服務品質及機關形象。99 年度辦理服務禮儀相關訓練課程如下：

99 年員工服務禮貌訓練課程					
日期	時數	人數	總時數	課程名稱	主辦單位
02/03	2	270	540	面對壓力因應之道	本院教學中心
04/01	1	36	36	如何提升個人外在形象魅力	斗六分院
04/27	2	93	186	溝通無障礙做人處世好自在	斗六分院
04/30	2	286	572	溝通？溝不通？	本院教學中心
05/05	2	67	134	有禮真好—優質服務接待禮儀	斗六分院
05/06	1	81	81	職場衝突與情緒管理	斗六分院
05/19	2	183	366	不能沒有你電影欣賞(讓同仁體會同理心以服務顧客)	本院人事室
06/02	2	117	234	不能沒有你電影欣賞(讓同仁體會同理心以服務顧客)	本院人事室
09/01	2	44	88	簡單的感動—談「周春明計程車」	本院教學中心
10/02	3	32	96	從身心靈健康談情緒管理	斗六分院
10/20	2	103	206	如何做好溝通藝術技巧	本院教學中心

以下為兩場服務禮儀系列之講座簡介：

- A. 99 年 9 月 1 日邀請商業周刊第 962 期：兩百位教授、老闆排隊指名的運將-周春明先生，至本院暢談：簡單的感動-談「周春明計程車」顧客關係管理。周春明先生緩緩說明“沒有人是無可取代的，而計較是貧窮的開始”。藉此勉勵同仁們，同樣的競爭條件，但是在同樣的作業模式中做出差異與升級，願意付出願意努力，哪怕只是「簡簡單單的感動」，對於顧客卻可能是「最真的感動」。
- B. 99 年 10 月 20 日邀請三陞科技公司張錦貴董事長蒞院演講：「如何做好溝通藝術技巧」。張董事長認為：「別人的臉色是自己臉色的反射」，勉勵同仁們必須有認識自我情緒、妥善管理自己、瞭解別人情緒、自我啟發及激勵，以及人際關係互動管理的能力，藉由對於人際關係的剖析及建

議，同仁無論是應用於與病患之間的溝通、與同儕之間的相處、甚至是家庭的合諧，皆能更得心應手，深感獲益良多。

- (2) 為強化櫃檯禮儀，人事室每月辦理禮儀測試，安排值星督導每週兩次不定時查核櫃檯整潔、服裝儀容及應對禮儀。原依據本院櫃台服務禮儀測試評審注意事項，抽測批價、掛號等 21 處櫃檯，因本院門診醫療科室及行政單位自 99 年 6-9 月間陸續搬遷至門診大樓服務，各單位服務櫃檯位置亦有多所變動，故另增設兩處櫃檯，共計 23 處服務櫃檯，自 99 年 10 月起納入評分，總評以全年積分之平均分數計算，績優單位予以公開表揚，99 年成果於 100 年 2 月份院務會議頒獎，本年度第一名為醫療事務室門診批價掛號櫃檯，第二名放射線腫瘤部報到櫃檯，第三名為社工部服務櫃檯。另健康檢查中心連續六年(93 年-98 年)奪得櫃檯服務禮儀績優第一名，因此加頒「標竿獎」並豁免考核一年以茲鼓勵，期望能帶動其他單位提升服務品質動力。

本院推動「考訓合一」，透過一年 2 次平時考核，由所屬主管對於服務禮貌進行考核，給予成績不佳同仁施訓課程之建議，由人事室彙整後建議教學中心列入年度訓練課程，再請單位主管推薦該等人員參與訓練。參訓之後，再循平時考核機制考評其是否有改善之一連串的循環方式，以提升人力服務之素質。

- (3) 《各類人員服務態度滿意度》每年針對工作人員服務態度滿意度進行滿意度調查，99 年病患及家屬對工作人員服務態度滿意度皆達 98% 以上，與 98 年度相比，效果維持相當不錯。表 2 為 98-99 年各項次滿意度成長情形。

表 2：98-99 年病患及家屬對本院工作人員服務態度滿意度同意百分比暨成長率一覽表

(單位：%)

項目	98 年滿意度	99 年滿意度	成長率
1.醫院掛號或批價人員的服務態度親切和善	96.2	99.2	+3.12%
2.檢查人員的服務態度親切和善	98.3	99.6	+1.32%
3.門診跟診人員的服務態度親切和善	97.7	98.8	+1.13%
4.醫師的服務態度親切和善	98.4	98.4	0.00%
5.抽血醫檢師的服務態度親切和善	98.0	98.8	+0.82%
6.藥師的服務態度親切和善	98.4	99.2	+0.81%
7.護理人員的態度親切和善	99.7	99.7	0.00%
8.檢查人員的服務態度親切和善	99.8	99.6	-0.20%
9.醫師的服務態度親切和善	99.5	99.3	-0.20%
10.病房書記(身穿紫色衣服)的服務態度親切和善	99.2	99.3	+0.10%
11.住院服務中心人員的態度親切和善	99.5	99.2	-0.30%
12.協助運送檢查的勤務人員服務態度親切和善	99.0	99.2	+0.20%

註 1：滿意度數據依本院 98、99 年度門診及住院病人滿意度調查結果。

註 2：成長率公式=(99 年滿意度-98 年滿意度)÷98 年滿意度×100%。

- (4)《跟診人員服務滿意度》每季進行門診病人對跟診人員服務滿意度問卷調查，並統計分析結果後，定期提報於門診會議，以利檢討改善。99 年共收集 6,738 個監測項目，達滿意以上有 6,597 個，結果為 97.9%。
- (5)本院原先已有 9 支志工隊，組織架構清楚，並依志工管理辦法管理及運作，施以職前訓練、在職訓練及課程訓練，配合全院運用單位提供服務。從 98 年 3 月起正式招募外語志工後，後續又增加了手語志工，成立第 10 支分隊，門診剛搬遷完畢時，為補足指標的不足及病患對環境的陌生，暑假期間召募學生志工協助引導，並由本院部分科室同仁主動排班擔任指引志工，與學生志工搭配於手扶梯口服務，此舉獲得就醫病患及家屬的熱烈迴響，直至 8 月底止，指標陸續建置完成，病患較熟悉本院動線，人力接力指引工作才結束。後續部份駐點增加服務志工人數，地點則延伸至各出入口，如增設「借用輪椅」服務據點，協助民眾登記借用輪椅，服務台也增設「抽取號碼牌」服務據點，請資深志工提供民眾最佳申辦流程之建議。表 3 為 99 年志工服務次數及時數統計。

表 3：99 年志工服務概況表

成大醫院志工團隊		團隊人數	服務次數	服務時數
1. 成醫志工隊		616	26,865	87,674
2. 緣恩志工隊		41	1,632	6,538
3. 開心病友志工隊		12	106	276
4. 服務學習志工隊		166	1,499	3,573
5. 走動式志工隊	一般時段	672	2,565	9,338
	寒假	795	1,238	11,683
	暑假 8 月	502	4,156	12,470
6. 慈暉社志工隊		89	3,128	9,991
7. 佛堂志工隊		36	1,380	4,021
8. 基音團契志工隊	固定	38	597	2,182
	走動	115	517	2,026
9. 外語志工與手語志工		13	178	733
10. 勝豐志工隊		11	538	1,384
總計		3,106	44,399	151,889
~成大醫院志工隊服務內容~				
a. 各志工隊服務地點有：服務台、門診組、急診組、勤務組、病房組、諮詢服務組 血壓站、檢驗(查)櫃檯、行動關懷組 (指引方向、協助 運送等)				
b. 緣恩志工隊：提供安寧病人及家屬的照護服務及活動支援				
c. 基音團契志工隊：提供有宗教需求之病患病床旁關懷慰問、到病房唱詩歌				
d. 勝豐會志工隊：醫療諮詢、申訴服務。				

志工朋友為本院的付出甚鉅，以一位員工每日工作 8 時，一年工作 270 天計算，志工們的服務時數代替了約 70 位員工一年的付出，如此的服務熱忱實屬難能可貴。

#### (6) 各類選拔及推行：

《愛心天使》門診部每日指派一名服務優良人員擔任“愛心天使”，於上午開診前著服務背心至 2 樓門診區向民眾親切問早及指引病患就診方向。

《門診服務禮貌優良人員》門診於 99 年 9 月舉辦門診選拔服務禮貌優良人員，從護理人員、技工、院聘時薪人員各選出一名，獲選人員於門診會議中公開表揚並頒發獎金予以獎勵。

《優良藥師》每年藥師節之前，依據選拔辦法推選出優良藥師，並由院長在藥師節慶茶會頒予獎狀暨獎金，以鼓舞部內同仁工作士氣。

## 1.2 電話禮貌測試

依據行政院研考會「電話禮貌測試配分表」，研擬本院電話禮貌測試辦法，因考量本院業務屬性，許多專業問題並非一般民眾可提問，故將該單位常被詢問之問題彙集成題庫，採不定期辦理電話禮貌測試方式進行，由行政部門和醫療科部互相評核，評分者可自選題目或自行提問、自選受測分機，針對接聽速度、電話禮貌、應答內容評分。受測行政及醫療部門共計 37 個單位，加強推動總機人員於接聽、轉接電話及結束通話時執行禮貌性用語。99 年 3 月-4 月間抽測全院 92 支分機，平均測試成績和名次如表 4 所示。為避免提問者聲音被受測者記憶，100 年度起將請志工協助評比，以外部顧客的角度，持續找出改進之事項。

表 4：99 年電話禮貌測試平均成績及名次

測試組別	名次	受測單位	成績
病房組	第一名	11A	95.0
	第二名	8A	90.5
	第三名	10B	88.5
特殊組	第一名	開刀房、產房	86.0
	第二名	血液透析室	84.5
	第三名	腹膜透析室	83.5
門診組	第一名	皮膚科	86.0
	第二名	小兒科	85.8
	第三名	外科、骨科	84.5
行政類 (一般行政)	第一名	資材室	85.0
	第二名	人事室	83.8
	第三名	公共事務室、護理部 藥劑部、總務室、教材室	83.0
行政類 (科部行政)	第一名	門診部	87.0
	第二名	復健部	85.2
	第三名	精神部	83.8

## 2.服務可勝任程度

### (1) 第一線同仁之資訊傳遞

第一線同仁是民眾諮詢的直接窗口，資訊傳達正確且迅速，對民眾而言相對有益，以第一線行政服務櫃台(如批價掛號、轉介中心、服務台等)工作同仁為例，每月如有新的健保政策或門診時間異動等資訊皆會公

告週知，並口頭抽測同仁資訊是否已更新，即時資訊則立即佈達。與本院有關之新聞剪報，為利民眾查詢，公共事務室每日用掃描存檔方式，以電子信箱傳送至各單位，以利相關單位第一時間閱讀最新訊息，瞭解即時資訊。

其他第一線醫療相關單位，如護理部，每年舉辦 2 次門診服務問題討論會，提昇跟診人員對民眾之服務技巧及主動性服務，此外更定期更新門診服務手冊，以利服務同仁參考。

## (2) 其他同仁之專業教育訓練

《定期召開檢討會議》本院除院務會議、醫務會議、行政早會及各委員會會議，例行召開會議追蹤管考決議事項執行情形之外，全院 30 個醫療暨相關科部及 16 個行政單位，亦定期召開科部會議，檢討其作業流程及服務問題討論。

《加強新進人員教育訓練》面對民眾最容易出錯的多是新進人員及不熟練的同仁，因此本院針對新進人員特別安排全院性教育訓練，以及「新進人員」上線考核，各單位依需求制定不同的「學習護照」作紀錄，並於訓練後考核請學員回饋心得暨意見，科部內亦定期召開科部訓練會議檢討；行政單位訂有「實務訓練輔導紀錄表」，由各單位主管紀錄輔導期間之表現，並將表單提供人事室存檔，落實職前專業技能之實務訓練及評核制度，提供病患迅速確實的服務。對於不熟練同仁，本院「平時成績考核紀錄表」，訂有訓練需求調查欄位，針對專業課程類、通識類(人際溝通等 10 堂課程)及領導管理類進行調查，由人事室彙整完畢提供教學中心做開課參考。

《落實全院在職教育訓練》在全院同仁進修方面，院內制定在職教育訓練時數相關規定，以落實全院同仁必須在職進修，分別有一般學分、感染控制、病人安全暨品質管理、緊急災害、醫事教育，每月均有開課，同仁可自由選擇。在醫師專業在職教育方面，因本院為醫學院之附設醫院，背負教學責任，因此經常舉辦研討會等充實專業暨最新知識，加上本院獨立研究中心，彙集各項論文發表及切磋醫療專業，另外也訂有相關補助條款，醫師出國進修補助等計畫，充實醫護同仁最新知識。

## (3) 提昇英語能力，模擬英語測試。

《英語測驗補助》本院 98 年度起即著手推動國際醫療服務，致力於提昇外籍人士來院服務品質，除訂有「國立成功大學醫學院附設醫院提升職



員英語能力實施計畫」，凡參加英語能力測驗(民英檢、多益、托福等)通過者，報名費由本院給予全額補助。

《英語學習及編印常用會話集》98年8月教學中心開辦二梯次英語研習班，每梯次上6堂課，課後請各單位協助製作常用英語會話手冊。經數次校稿，已於99年2月正式出刊，書名為：「成大醫院各科部常用英語字彙及對話」，並送印發放至各科部，請同仁自行閱讀練習。

《英語能力測試》99年4月間進行單位電話/現場測試，聘請兩位外籍人士協助測驗並紀錄評語。測試結果顯示，電話測試共計94通，其中81通問答通過考核，通過比率為86.1%，7通因緊張無法詳細說明或分機無人接聽，因而未通過測試。另外也進行現場抽測，17件全數通過測驗，現場通過比率為100%。本院除照顧當地或國內民眾之外，對於使用外語民眾也相當重視，希望國外人士至本院，各項流程之進行也能感到便利與溫暖。以英語抽測成績總通過率已達85%以上，如為全中文測試，成績應會更佳，全院業務FAQ試題精選15題詳如附件2-3。

### (三)服務行銷有效性

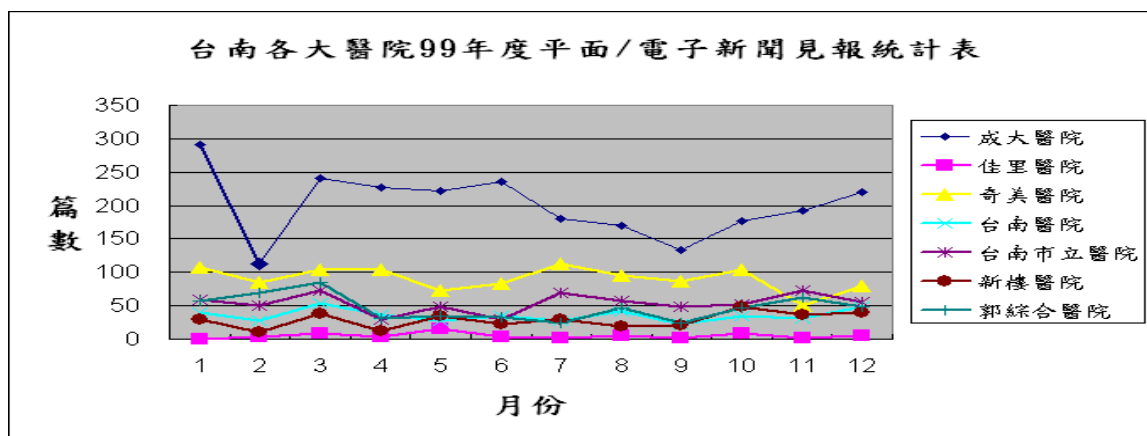
#### 1.施政宣導有效程度

##### 1.1 本院形象提昇

(1)每週三召開記者會，針對醫療等相關議題之臨床表現透過電子書報新聞媒體宣導，提昇本院形象。(詳見附件2-4)

99年媒體服務統計量如下表：

類別	媒體專訪(人)	新聞發佈(次)	例行(臨時)記者會(場)	網站公告(次)
服務次數	122	144	57	138



## (2) 第一屆員工及眷屬運動會

本院於 99 年 3 月舉辦院際運動會，邀請斗六分院、佳里綜合醫院、署立台南醫院之同仁及家屬參與運動會。會場設置醫療站，搭配健康行銷，宣導健康概念，辦理量血壓、腰圍等活動，另外配合增強免疫力、怎樣吃才健康，代謝症候群等健康議題，邀請相關單位於運動場內設攤位，有效宣導衛教知識，並塑造醫院推廣健康之形象。本次活動員工及眷屬約 2,500 人參加，提倡正當休閒運動、維持健康及強化團隊合作，是本院此次活動舉辦之精神。首次舉辦即吸引各大媒體廣為報導，大幅提昇本院形象、能見度及傳達健康維護的概念。

後續更舉辦與運動會相關之攝影比賽，報名情形相當踴躍，參加相片共計 340 幅。得獎作品於 99 年 12 月底前，都在門診大樓展出，供本院員工及民眾觀賞，穩定及紓解病友緊張情緒。

## 1.2 服務措施宣導

- (1) 每月門診表固定宣導本院「多樣化查詢功能」及「便民措施廣角鏡」，以及院區內健康講座訊息、電視健康講座播放時間/地點/頻道。本院製播 24 集電視健康講座，針對民眾關心之議題，安排不同科別醫護人員錄製，於院內門診區、批價掛號區、病房區及台南縣市頻道播出，另擴大服務對象，增加高雄縣及嘉義縣市地區播放。
- (2) 建立「電子化政府」網頁，連結電子化入口網、行政院、教育部、衛生署、疾病管制局、台南市政府等 20 個政府機關，提供民眾整合資訊，增強與民眾互動。

## 1.3 院內及社區各項宣導

- (1) 《用藥宣導》門診候藥區和家醫科候診區定期辦理病患及民眾「用藥安全」衛教宣導。99 年在門診候藥區共舉辦 26 場，家醫部候診區共舉辦 11 場，院外社區共舉辦 2 場。
- (2) 《燒燙傷宣導》因應季節變化，99 年 9 月間針對到院家屬宣導有關燒燙傷預防及緊急處理之護理指導，共計舉辦 4 場。
- (3) 《健康主題宣導》本院於 99 年規劃「健康主題月」，配合節慶及季節主題，舉辦藝文暨衛教知識活動，廣邀本院員工、員工眷屬、志工、病友、家屬及社會大眾共襄盛舉，凝結院內及社會各界對本院之向心力，並傳達民眾預防保健之重要性。99 年各月份主題及內容概要如表

5 所示。

表 5：99 年配合節慶舉辦藝文暨衛教知識活動一覽表

月份	主題名稱	內容概要	主導科部
一	用藥安全月	配合 1/15 藥師節，舉辦數場用藥安全講座	藥劑部
二	健康飲食月	配合農曆春節，於 2/5 舉辦贈送春聯暨衛教活動	營養部
三	愛腎保腎月	配合 3 月第 2 個星期四為世界腎臟日，舉辦數場腎臟防治講座	腎臟內科
四	婦幼保護月	配合 4/4 婦幼節，舉辦 4/9《姐姐妹妹動起來》宣導家暴防治及女子防身術，4/7 舉辦關懷婦女心血管健康暨骨質疏鬆症篩檢活動。	社工部
五	菸害防治月	5/31 世界無菸日，舉辦 4 場宣導“拒絕菸害，擁抱生命”活動	護理部
六	健康旅遊月	6.7.8 月旅遊旺季，宣導流行性傳染病，加強戴口罩、洗手、主動告知旅遊國家等宣導。	家醫部
七	癌症防治篩檢 宣導月	特針對子宮頸癌、乳癌、結腸直腸癌、口腔癌四大癌症篩檢	護理部 腫瘤中心(癌症防治)
八	生命平安月	安寧療護、器官捐贈、感恩追思會、音樂會、生命影片展	社工部
九	心臟照護月	9 月最後一個星期日世界心臟日，舉辦數場心臟病照護宣導	內科部(心臟內科)
十	銀髮族關懷月	配合 10/20 世界骨鬆日(納入失智症)，舉辦銀髮族關懷月系列活動--骨鬆、失智症、高血壓	家醫部 內科部老年科
十一	糖尿病宣導月	11/14 世界糖尿病日	護理部
十二	愛滋病宣導月	12/1 世界愛滋病日(護理部) 12/3 檳榔防制日(護理部)	護理部

#### (4) 《衛教宣導》

健康教育中心配合“健康宣導紀念日”舉辦相關為民服務活動，如 531 世界禁菸日，於 5/5、5/12、5/19、5/26，舉辦菸害防制健康講座及民眾免費測 CO、肺功能檢測，有為本活動簽名留念者，共計 483 人。另外 10/16 亦配合「世界骨鬆日」舉辦一場民眾健康促進宣導活動-銀髮族關懷月系列--骨鬆、失智症、高血壓，共計 195 人測量骨質密度，10/12「保命防跌-談跌倒的原因與預防方法」於家庭醫學科門診區舉辦，共計 32 人聽講。11/10 配合 11/14「世界糖尿病日」再舉辦一場民眾宣導活動，參與人數 111 人。

健康教育中心另提供護理指導，99 年個別性護理指導共計 14,656 人次，團體護理指導 83 場 2,546 人次、民眾借閱衛教影片 331 人次、越南及印尼通譯員服務共 323 人次、孕產期護理指導 3,177 人次等服務。

- (5) 《防疫宣導》健康教育中心因應新型流感疫情，99 年共舉辦 10 場流行性感冒與 H1N1 的宣導講座，參加民眾共計 244 人。登革熱防治舉辦了 3 場，參加民眾共計 72 人。預防腸病毒 1 場共計 33 人。在婦產科、家醫科、癌症中心門診區等處，加強民眾防疫知識。

- (6) 《生命教育宣導》

本院積極推動器官捐贈觀念，於住院大樓一樓大廳特設「大愛紀念區」，將每位器官捐贈者的名字、再生日、捐贈器官刻在純金牌上，表彰其大愛。歷年來成醫為捐贈者舉辦感恩追思活動的剪影、紀念品及「一步一腳印」專書、家屬祝福文字等，並有器官捐贈的相關介紹與解說，在此展示。99 年共舉辦 47 場與生命教育相關之社區宣導活動，其中包括 12 場民眾到院參訪(大愛紀念區及安寧病房)，以及 35 場社區宣導(人文醫遊記、器捐再造等)，共計約 9,429 人次參加。

翰林版國小六年級上學期國語課本，有篇「大愛精神不死」的課文，內容為美籍少女伊莉莎白「器捐薪傳生命」，受贈者黃招榮老師把自己的經驗寫成感人的故事，除闡述器捐大愛的觀念外，也描述尿毒症患者的生活與期盼。受時、空因素限制，端靠民眾、學生到成醫參觀「大愛紀念區」，來影響時人對器捐的觀念，都有其侷限性；但透過國小教科書課文的傳播，影響層面可以更大更遠，既突破時空阻隔，也把觀念向下紮根。現在每年有多達 10 萬國小六年級小朋友會讀到這篇故事，未來肯定影響深遠。

- (7) 《老人治療餐宣導》社工部積極推廣老人治療餐宣導服務，99 年執行情形：總個案服務量為 143 人，較去年同期成長 36%；服務人次為 2,756 人次，亦較去年成長 54%。
- (8) 《營養衛教宣導》99 年共舉辦社區活動及與其他學校、機關團體合辦之營養相關團體衛教共 94 場，以加強民眾對健康保健之認知。(含 23 場糖尿病相關飲食團體衛教、21 場高脂血症相關飲食團體衛教、社區推行營養教育活動 37 場及 13 場高血壓相關飲食團體衛教)

團體衛教滿意度調查：課後針對講師及課程內容 2 大部分，由聽眾填寫滿意度問卷。計分方式包括：非常滿意、滿意、尚可、不滿意、

非常不滿同意，五個題目合計滿分為 100 分，99 年滿意度平均皆達 90 分以上。

#### 1.4 本院得獎事蹟暨品管圈活動

- (1) 本院99年榮獲各項機關獎項，如行政院勞工委員會「職場健康推進種子人員培訓與職場健康照護自主管理認證試辦計畫」成績優異優良獎、98年行政院人事業務績效考核特優獎、通過事務檢核實地訪查，以及多項認證及試評，96年-99年相關之績優及獲獎事蹟，詳見附件2-5。
- (2) 99年度推派本院泌尿部、7A病房、10C病房圓滿圈、7B病房圍圈圈、藥劑部藥快圈、手術室綠緣圈參加醫策會第11屆競賽發表會，獲得多項獎項殊榮，已圓滿落幕。另推派護理部團隊與小兒感染團隊參加生策會舉辦「2010年國家品質標章暨國家生技醫療品質獎」，護理部榮獲國家品質標章，小兒感染團隊榮獲國家品質標章暨品質銅獎。
- (3) 本院每年舉辦院內品質競賽成果發表會，表現優秀團隊均得參加院外舉辦之醫療品質提昇競賽，每年均有獲獎(99年度成果詳見表6)。99年度參與院內品質競賽成果發表會之品管圈、專案與研究計畫獲獎名單詳如表7、表8。

表6：99年參加院外品質競賽活動成果

主辦單位	獎項	圈(組)名	主題
醫策會	金獎&創意獎	泌尿部	運用電腦化輸尿管導管追蹤系統降低輸尿管導管置入後忘記移除(更換)風險之專案改善成效
	佳作獎	圍圈圈	縮短病人出院作業時間
	潛力獎	綠緣圈	提升手術室醫護新進人員職前訓練成效
	潛力獎	7A病房	降低全膝關節置換術術前備血量改善的專案
	潛力獎	圓滿圈	提升臨終病人家屬服務滿意度--運用 MOT 手法達成優質的四全照顧服務
財團法人中衛中心	潛力獎	藥快圈	降低門診候藥時間
	區會長獎&優秀獎	綠緣圈	提升手術室醫護新進人員職前訓練成效
生策會	國家品質標章&銅獎	小兒感染科團隊	卓越腸病毒團隊:從病毒確認到臨床診治與社會分享
	國家品質標章	護理部	營造以病人為中心的實證照護文化

表 7：99 年度研究組獲獎名單

名次	報告者/單位/主題
第一名	賴吾為(外科部暨癌症中心、癌症醫療品質委員會 Port-A 安全小組) 主題：運用失效模與效應分析改善癌症病人植入式人工血管(Port-A)之照護品質研究
第二名	劉宛靈(品管中心) 主題：地區意見領袖對某醫院評價與推薦程度之調查研究

表 8：99 年度品管圈與專案獲獎名單

名次	報告者/單位/主題
第一名	綠綠圈(手術室) 主題：提升手術室人員火災緊急應變能力
第二名	營養圈(營養部) 主題：提升全流質飲食訂餐量
第二名	圓滿圈(10C 病房) 主題：提升全院執行 DNR 過程完成率
佳作	陳素梅(急診) 主題：降低急診室護理人員給藥錯誤之發生率
佳作	吳豪雅(7C 病房) 主題：縮短病歷送達病房時間
佳作	甜甜圈(6A 病房) 主題：改善頭頸部癌症病人體重下降程度
佳作	安穩圈(斗六精神科) 主題：提昇精神科住院患者治療性團體活動參與率
佳作	複合圈(8A 病房) 主題：提升外科出院病人傷口自我照護正確率
佳作	點心圈(11A 病房) 主題：降低一般病房病人靜脈炎發生率
佳作	環環圈(斗六護理部) 主題：降低住院病人給藥過程錯誤率

### 三、顧客關係

#### (一) 民眾滿意度

##### 1. 門診、住院滿意度調查

本院每年進行門診及住院病人滿意度調查，99 年度調查結果如下：

##### (1) 門診及住院滿意度抽樣方法

- A. 門診滿意度調查時間為 99 年 7 月 12 日至 99 年 8 月 9 日，共 21 個工作天；住院滿意度調查時間為 99 年 7 月 12 日至 99 年 8 月 11 日，共 23 個工作天。
- B. 門診滿意度以隨機抽樣方式針對至門診看診且完成領藥程序的病人發放問卷，每日輪流於單號及雙號領藥隊伍調查，每五位領藥者即抽取一位調查，如遇拒訪則順延下一位，共計發放 1,344 份問卷，有效問卷共 1,027 份，有效樣本回收率為 76.4%。
- C. 住院滿意度以普查方式於調查期間內，針對住院 3 日以上、溝通語言為國語、閩南語者且意識清楚之住院病人並由本人、家屬或親友進行問卷調查（排除加護病房、健康檢查中心、精神病房等住院單位及急重症、病危、隔離及傳染性疾病的病人），共發放 1,156 份問卷，有效問卷 1,026 份，有效樣本回收率為 88.8%。
- D. 門診及住院滿意度調查工具皆採用五分量表：非常同意（5 分）、很同意（4 分）、同意（3 分）、不同意（2 分）、非常不同意（1 分）。

##### (2) 門診及住院問卷信效度分析

- A. 效度：門診及住院滿意度問卷執行前皆邀請品管專家進行專家效度評量。
- B. 信度
  - a. 門診滿意度問卷針對醫院環境設施、醫療過程、工作人員服務態度、等候時間、病人安全、其他及整體同意度，共 7 項構面進行 Cronbach's alpha 信度檢定，各構面信度檢定結果皆在 0.74~0.95 之間，另問卷整體信度高達 0.97。
  - b. 住院滿意度問卷針對醫療過程、工作人員態度、病房環境、病人安全及整體同意度，共 5 項構面進行 Cronbach's alpha 信度檢定，各構面信度檢定結果皆在 0.83 至 0.93 之間，另問卷整體信度高達 0.96。

(3) 99 年度門診及住院病人對本院評價分數、構面百分化分數及各細項滿意度百分比均普遍呈現上升之趨勢。在對醫院評價上，門診及住院病患皆給予平均 87.5 分之高分，與 98 年相較分別成長 1.86% 及 3.18%；在各構

面滿意度百分化分數上，門住診病患平均給予 83 分以上，且與 98 年相較亦皆呈現成長趨勢。門、住診各構面成長率及各細項滿意度成長率詳見表 9。

表 9：門、住診病人對成大醫院評價分數及各構面滿意度百分化分數暨成長率一覽表

(單位：分數)

項目	98 年	99 年	成長率
門診病人對成大醫院評價分數	84.8	87.5	+3.18%
住院病人對成大醫院評價分數	85.9	87.5	+1.86%
<b>門診病人對醫院構面滿意度百分化分數</b>			
醫院環境設施構面	80.2	84.7	+5.61%
醫療過程構面	81.7	86.1	+5.39%
工作人員服務態度構面	81.3	86.7	+6.64%
病人安全構面	86.1	88.4	+2.67%
整體同意度構面	78.9	85.6	+8.49%
門診滿意度總和	78.3	83.3	+6.39%
<b>住院病人對醫院構面滿意度百分化分數</b>			
醫療過程構面	81.2	83.8	+3.20%
工作人員態度	86.1	87.3	+1.39%
病房環境構面	77.4	82.6	+6.72%
病人安全構面	86.0	89.1	+3.60%
整體同意度構面	80.1	83.9	+4.74%
住院滿意度總和	83.1	85.0	+2.29%

註：成長率公式=(99 年滿意度－98 年滿意度)÷98 年滿意度×100%。

另，99 年度門診及住院病人滿意度同意百分比除「等候看病的時間可以接受」外，其餘各項皆高達 88% 以上。且與 98 年相較亦呈現成長趨勢。「門診等候看病時間可以接受」之滿意度同意百分比 99 年亦已進步為 81.7%，與 98 年相較更是大幅進步 16.22%。



表 10：98-99 年門診滿意度同意百分比暨成長率一覽表

(單位：%)

項目	98 年 滿意度	99 年 滿意度	成長率
等候看病的時間可以接受	70.3	81.7	+16.22%
現場掛號的方式簡單且方便	85.1	91.7	+7.76%
等候領藥的時間可以接受	87.5	91.1	+4.11%
藥師用藥說明簡單明瞭	94.6	98.4	+4.02%
等候抽血的時間可以接受	93.5	96.5	+3.21%
醫院掛號或批價人員的服務態度親切和善	96.2	99.2	+3.12%
萬一我的朋友或家人需要看門診，我會向他們 推薦成大醫院	96.1	98.6	+2.60%
掛號單上的建議報到時間可以減少我候診時間	86.4	88.5	+2.43%
醫師在診療時有耐心傾聽我的問題	96.7	99.0	+2.38%
等候批價繳費的時間可以接受	87.9	89.8	+2.16%
門診洗手間的環境整潔、乾淨	96.9	98.8	+1.96%
醫師的病情說明清楚且詳細	96.9	98.6	+1.75%
檢查人員的服務態度親切和善	98.3	99.6	+1.32%
門診跟診人員的服務態度親切和善	97.7	98.8	+1.13%
醫師的服務態度親切和善	98.4	99.5	+1.12%
抽血醫檢師的服務態度親切和善	98.0	98.8	+0.82%
藥師的服務態度親切和善	98.4	99.2	+0.81%
抽血時，醫檢師有核對我的姓名	99.2	100.0	+0.81%
醫護人員看診時有核對我的姓名	99.1	99.7	+0.61%
檢查時，檢查人員有核對我的姓名	99.4	100.0	+0.60%
醫師看診時有尊重我的個人隱私	99.0	99.4	+0.40%
檢驗人員的抽血技術很好	95.9	96.2	+0.31%
醫院接駁車之接送非常方便	96.6	96.8	+0.21%
藥袋標示簡單、清楚，讓我可以正確服藥	99.2	99.4	+0.20%

註：成長率公式=(99年滿意度-98年滿意度)÷98年滿意度×100%。

表 11： 98-99 年住院滿意度同意百分比暨成長率一覽表 (單位：%)

項目	98 年 滿意度	99 年 滿意度	成長率
營養部提供的伙食符合我的需求	85.1	89.1	+4.70%
病房環境都很安靜	91.6	93.4	+1.97%
對於醫師說明病情及診查結果，我感到滿意	98.4	99.2	+0.81%
主治醫師每天都會來查房並跟我解釋病情	97.7	98.4	+0.72%
醫生的醫療技術非常專業	99.1	99.6	+0.50%
手術/侵入性檢查或治療前,醫師都有向我和家人說明,並簽同意書	99.4	99.8	+0.40%
醫護人員每一次給藥或治療處置前都有核對我的姓名	99.5	99.9	+0.40%
萬一我的朋友或家人需要住院,我會向他們推薦本院	98.6	98.9	+0.30%
術前醫師會和我共同確認手術的部位	99.4	99.7	+0.30%
協助運送檢查的勤務人員服務態度親切和善	99.0	99.2	+0.20%
出院前醫護人員會主動向我說明出院注意事項及居家照護相關事宜	99.0	99.1	+0.10%
病房書記(身穿紫色衣服)的態度親切和善	99.2	99.3	+0.10%
護理人員對我提出的問題，能盡快幫忙解決	99.3	99.4	+0.10%

註：成長率公式=(99 年滿意度-98 年滿意度)÷98 年滿意度×100%。

- (4) 每年針對門診及住院問卷調查結果中滿意度同意百分比<85%之項目進行檢討改善。98 年度門診及住院問卷滿意度同意百分比<85%為門診「等候看病的時間可以接受」一項，經單位（門診部）提出改善策略「加強宣導看診醫師設定建議報到時間」，並結合相關單位（門診委員會、各醫療科部、護理部）全面宣導執行，本項服務滿意度同意百分比由 98 年 70.3%大幅提高至 81.7%，成長率 16.22%。（詳見表 10）
- (5) 每年針對問卷民眾開放性填答建議次數≥5 次之項目進行檢討改善。98 年度民眾建議次數≥5 次之項目共 2 項，詳細改善措施見表 12。經改善措施執行後，比較 98 年及 99 年對應題項滿意度同意百分比：「現場掛號的方式簡單且方便」由 85.1%提高至 91.7%，成長率 7.76%；「營養部提供的伙食符合我的需求」由 85.1%提高至 89.1%，成長率 4.70%。

表 12： 98 年度民眾建議≥5 次項目改善措施及滿意度一覽表

建議次數≥5 次項目	改善前 滿意度	改善措施	改善後 99 年 滿意度	成長率
現場掛號不 方便、等很久	85.1%	(1) 現場掛號開始時，同時間掛號人數較 多約 100-200 人，因此於現場掛號前 1 小時開放抽取號碼牌，在號碼機未 開放前即到院的病友，未避免病友久 站排隊，規劃有編號的等候椅依序就 座等候。 (2) 利用文宣（現場掛號問答）加強病友 對現場掛號的認知。	91.7%	+7.76%
飲食不太好 未因病患情 形送伙食	85.1%	1. 舉辦試吃作業討論缺失及改善方 法。 2. 加強病人個別飲食禁忌或偏好服務。	89.1%	+4.70%

註：成長率公式=(99 年滿意度－98 年滿意度)÷98 年滿意度×100%。

(6)99 年度除進行院內滿意度調查外，首創走出醫院對台南地區意見領袖進行滿意度調查，調查結果地區意見領袖對成大醫院評價分數為 82.5 分(滿分 100 分) 並有 93.1%之受訪意見領袖願意推薦他人至成大醫院就醫。

## 2. 社區意見領袖對本院評價與推薦程度之調查

- (1) 為主動瞭解院外之社區民眾對成大醫院之評價與推薦意願，99 年首次針對地區意見領袖，包括宗教神職人員（天主教主教公署神父、基督教協進會牧師、中華民國佛教會台南分會住持代表等）、教育人員（【台南市北區各級學校校長、學務（訓導或健康中心）主任及校護、台南縣市大專院校校護】）、上級政府機關代表（台南市衛生局、消防局及北區區公所課長級以上人員及消防救護員、健保局南區分局課長級以上人員）、民意代表（台南縣市區域及不分區立委及其主任級助理、台南市議員及其主任級助理、台南市全市里長）、媒體記者（報社、電視台及廣播電台駐台南記者）及附近地區（勝利路、東豐路）商家進行對成大醫院評價與推薦程度之調查。
- (2) 調查及抽樣方法
- A. 以立意取樣，針對台南地區意見領袖團體，於 99 年 2 月中發送問卷共計 952 份，於 3 月下旬再次寄送催交問卷，5 月初截止收件，共計回收 578 份問卷，回收率 60.7%。
- B. 調查工具配合院內病患滿意度調查尺度，以五分量表計分，非常同意（5 分）、很同意（4 分）、同意（3 分）、不同意（2 分）、非常不同意（1 分）。
- (3) 信效度分析：
- A. 效度：問卷於正式調查前先行邀請三位院外專家學者進行表面效度評量。
- B. 信度：以 Cronbach's alpha 信度檢定，問卷整體信度高達 0.96。
- (4) 地區意見領袖對成大醫院評價與推薦程度調查結果對成大醫院評價分數為 82.5 分（滿分 100 分）並有 93.1% 之受訪意見領袖願意推薦他人至成大醫院就醫，且問卷各項滿意度同意百分比皆達 85% 以上，各細項滿意度同意百分比詳見表 13。

表 13 地區意見領袖對成大醫院評價與推薦程度調查各細項滿意度同意百分比一覽表

(單位：%)

項目	滿意度
成大醫院的醫療儀器設備完善齊全	99.5
成大醫院的服務環境空間明亮舒適	95.6
對成大醫院醫師的醫療技術非常放心	94.7
對成大醫院護理人員的護理技術非常放心	94.9
成大醫院掛號的方式簡單又方便	85.4
成大醫院提供的醫療服務項目符合南部民眾就醫的需求	94.7
成大醫院的醫療團隊會提供我安全的醫療照護	94.9
成大醫院的醫療團隊會提供我必要的診療資訊	92.2
成大醫院醫師的服務態度親切和善	92.8
成大醫院護理人員的服務態度親切和善	93.3
成大醫院其他醫事人員的服務態度親切和善	92.9
成大醫院行政人員的服務態度親切和善	91.7
成大醫院擁有良好的名聲	95.9
成大醫院提供高品質及可信賴的醫療服務	94.8
成大醫院提供南部民眾最先進、創新的醫療服務	96.4
如果您認識的人需要看病時，您會推薦他們到成大醫院看病	93.1

- (5) 經受訪者複選結果，推薦本院的前五項原因分別為儀器設備完善、醫院口碑好、醫師醫術好、醫師態度親切及離家近。
- (6) 另針對問卷民眾開放性填答建議最多次數之項目「停車不方便」(n=8) 乙項，本院於 99 年 6 月新門診大樓啟用後，門診大樓提供汽車停車格 268 格，機車停車格 295 格；另再加上原住院大樓提供之汽車停車格 88 格，機車停車格 160 格。共計提供汽車及機車停車格 356 格及 455 格，較原提供停車格數分別成長 4 倍及 2.8 倍，已大幅改善原有停車格不足之情形。
- (7) 針對本次調查結果中滿意度同意百分比表現較為落後之項目，由院長親自於全院院務會議中提醒各相關單位應去除公家機關既有刻板印象，並持續改善以落實為民服務精神。

### 3.全成人加護單位滿意度調查

- (1) 每年實施兩次全成人加護單位滿意度調查，針對調查期間內，入住加護病房(3樓各成人加護病房)滿24小時之病患家屬，99年度上半年(1-6月)共發出問卷141份，並回收141份有效問卷，有效問卷回收率100%。問卷信度分析：採用結構式問卷，醫療過程、工作人員服務態度、探訪時間、醫院環境設施及整體構面。以五分量表計分：非常滿意(5分)、很滿意(4分)、滿意(3分)、不滿意(2分)、很不滿意(1分)，並進行Cronbach's alpha 信度檢定，問卷整體信度高達0.97。
- (2) 連續兩年病患對全成人加護單位滿意度皆達94.5%以上，各構面之滿意程度成長率詳見表14。

表14：98-99年上半年全成人加護單位滿意度同意百分比暨成長率一覽表

(單位：%)

各項構面	98年平均滿意度	99年上半年滿意度	成長率
一、醫療過程	94.84	98.46	+3.82%
二、工作人員服務態度	95.90	96.27	+0.39%
三、探訪時間	90.99	94.00	+3.31%
四、醫院環境設施	95.56	97.70	+2.24%
五、整體滿意度	95.60	97.20	+1.67%

註：成長率公式=(99年上半年滿意度-98年平均滿意度)÷98年平均滿意度×100%。

- (3) 針對調查結果中之民眾其他建議事項研擬改善對策，其中民眾建議次數較多次之前三項改善措施如表15。

表15：99年上半年全成人加護病房建議次數最多前三項之檢討改善

構面	99年上半年建議事項	決議
探訪時間	多開放探訪時段，例如：中午。	<p>(1)請單位主管加強宣導同仁主動關心家屬對於探訪時段是否有其他需求，並擬進行調查家屬認為最合宜的二種制式探訪時段，以便得知行之多年的探訪時段是否符合家屬的需求。</p> <p>(2)將再加強工作人員對於探訪者進入加護病房感染管制重點(洗手、戴口罩)之說明，目前加護病房門口已裝設投幣式外科口罩及乾洗手液。</p> <p>(3)將加強護理人員應對及溝通之相關訓</p>

練，並責成加護單位鼓勵以臨床溝通不良（或衝突）情境，藉由模擬演練、角色扮演等方式來傳達服務態度之重要性與溝通技巧，另加護單位主管須嚴格督導人員臨床之服務表現，對於態度不佳之人員確實加強輔導糾正。

#### 4.急診家屬滿意度調查

- (1)每年實施兩次急診家屬滿意度調查，針對調查期間內，急診內外科觀察區，意識清楚之病患(排除 1 級檢傷、內診區及外診區)，或陪同就醫之家屬或朋友(排除無家屬由看護照顧者)，99 年度上半年共發出問卷 252 份，回收 252 份為有效問卷，有效問卷回收率 100%。
- (2)問卷信度分析：採用結構式問卷，醫療過程、工作人員服務態度、等候時間、醫院環境設施、就醫安全、服務結果及整體構面。以五分量表計分：非常滿意(5 分)、很滿意(4 分)、滿意(3 分)、不滿意(2 分)、很不滿意(1 分)進行 Cronbach's alpha 信度檢定，問卷整體信度高達 0.96。
- (3)連續兩年病患對急診滿意度皆達 85.25%以上，各構面之滿意程度成長率請見表 16。

表 16：98-99 年上半年急診家屬滿意度同意百分比暨成長率一覽表

(單位：%)

各項構面	98 年平均滿意度	99 年上半年滿意度	成長率
一、醫療過程	94.64%	97.13%	+2.63%
二、工作人員服務態度	96.82%	97.66%	+0.87%
三、等候時間	88.51%	90.93%	+2.73%
四、醫院環境設施	86.74%	88.85%	+2.43%
五、就醫安全	98.71%	98.54%	-0.17%
六、服務結果	91.62%	93.90%	+2.49%
七、整體滿意度	85.25%	91.1%	+6.86%

註：成長率公式=(99 年上半年滿意度－98 年平均滿意度)÷98 年平均滿意度×100%。

(4)調查結果定期提至「急診醫療委員會」報告，並持續追蹤改善。

表 17：99 上半年急診家屬建議次數最多前三項之檢討改善

構面	99 年上半年建議事項	改善情形
等候時間	等候病房時間太長	(1) 已設置「共同照護」及急診待床名單傳呼作業，期能提升醫療品質。
服務態度	不主動跟家屬說現在病床安排的動向	(2) 如需住院會告知病患待床住院，病患住院之科別經常有多重病房可供選擇，將再加強溝通。
環境設施	(1)急診室病床間太擠 (2)急診室內病床太少 (3)急診室家屬沒有椅子可以坐	(3) 預計進行擴建後能改善空間、動線等事宜。

## 5.員工滿意度調查

辦理全院員工滿意度調查，主要原因為本院除服務外部顧客(病患及家屬)，內部顧客(同仁)的意見也相形重要，同仁的建議可提供院方未來政策方向之參考，並作為醫院持續進步及日後管理改進之指標。

### (1)抽樣及調查方法

本問卷以網路問卷方式進行，調查前已發文函知全院同仁協助上網填答。調查對象為本院全體同仁，並請同仁以最直接的看法逐一填答「點選」，採不記名方式。調查日期自 99 年 4 月 19 日至 99 年 6 月 30 日為止。

### (2)問卷結果

- A. 問卷共計發出 1,997 份，回收 1,171 份，回收率達 58.63%。
- B. 問卷內容共區分 7 大項 (A 項為瞭解程度，細分 5 個子題；B、C、D、E、F、G 等 6 項為滿意程度，細分 59 個子題)、其他建議事項。(詳如附件 2-6)
- C. 具體績效：
  - a. 員工滿意度達 98.9%，行政單位科部服務滿意度：第 1 名為教材室、第 2 名社工部，第 3 名人事室，調查結果上傳人事室網頁，供全院員工瀏覽。
  - b. 本次調查結果，同仁建議事項共計 126 件，均送請相關單位答覆處理情形，追蹤改善處理情形，並將建議事項處理情形及滿意度調查結果彙總登錄本院網頁供各單位同仁上網瀏覽，並公告週知，相關單位建議之權責單位如表 18。



表 18：建議事項之權責單位分布

權責單位	件數	權責單位	件數	權責單位	件數
資訊室	31	福利委員會	5	會計室	2
教學中心	23	醫療事務室	5	放射診斷部	1
工務室	15	各單位主管	4	品管中心	1
護理部	11	各醫療單位	3	急診部	1
總務室	10	秘書室	3	員工消費合作社	1
感管中心	6	藥劑部	3	錄案送院長室參考	1
各單位	5	人事室	2	臨醫中心	1
資材室	5	勞安室	2	護理部 7C	1

## (二)民眾意見處理有效性

### 1.民眾意見回應與改善程度

#### 1.1 本院設有民眾意見處理機制

##### (1) 多元反映管道

- A. 電話：意見反映專線 06-2766668 或本院分機 6668，由專人隨時處理並回應。
- B. 現場：由本院公共事務室專人處理回應。
- C. 電子郵件：網路院長信箱 [hospital@mail.hosp.ncku.edu.tw](mailto:hospital@mail.hosp.ncku.edu.tw)
- D. 傳真：(06)2750381
- E. 信件：設置 33 個建言信箱及 5 處「院長信箱」(住院大樓 1、2、3 樓、急診入口及門診大樓 1 樓)供大眾投件，每個工作日定時派專人收件，並同步開始處理流程。
- F. 本院意見反映管道皆公告於網頁及門診時刻表，並制定民眾反映意見處理標準化作業流程公告於本院網站，俾暢通就醫民眾暨院內同仁溝通管道。(本院網頁→為民服務及法令規章→顧客反映)

##### (2) 處理機制及標準作業程序(詳見圖 1)

##### A. 具名抱怨或建議：

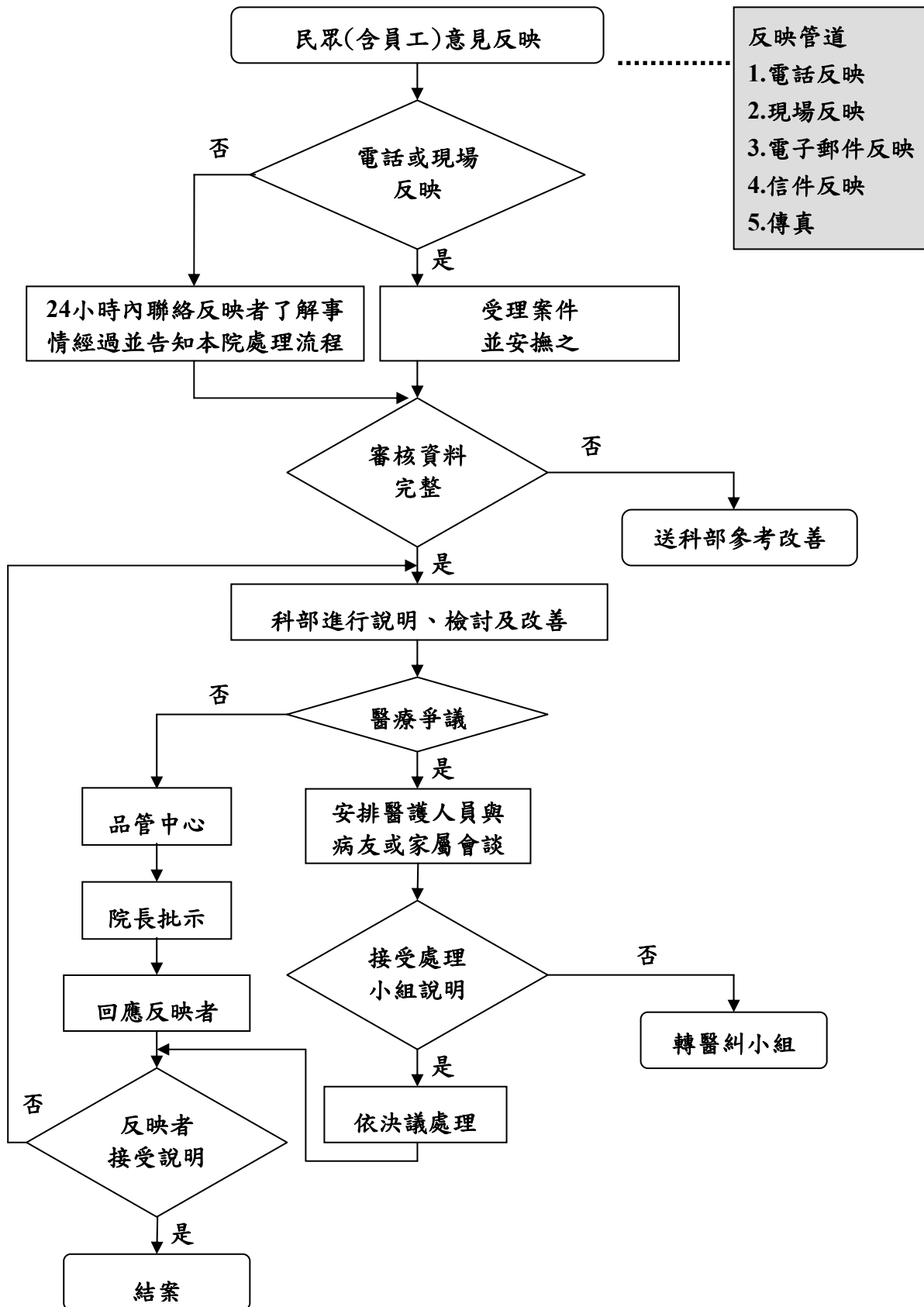
- a. 電話或現場反映者，即時受理釐清問題，清楚紀錄並告知處理流程。
- b. 以電子郵件或書面反映者，於**收件後 24 小時內聯絡反映者**確認事情原委並告知本院處理流程，24 小時內主動回覆達成率約 **95%**。(扣除無人接聽、未留聯絡方式、電話號碼錯誤)
- c. 結案回覆，原則上以反映者所留聯繫方式回覆反映者本案之相關後續處理情形或改善方案。當涉及醫療疑義或反映者要求書面回覆時，請當事科部說明後即先送受理單位整理成院函，再一併呈核，以縮短處理時效。

##### B. 不具名抱怨或建議：

不具名反映或具名但反映內容不具體而無法釐清者、或同一事由，經予適當處理，且已明確答覆後，而仍一再反映者，以送參案件登錄後送相關單位參酌。

圖 1：成大醫院民眾(含員工)意見/建議反映處理流程圖

96.9.6 製定  
98.8.1 修訂



### (3) 獲贈病患感謝函

反映者對成大醫院同仁之正面肯定，除送交所屬單位，亦於院務會議、網站及大廳感謝園地予以公開表揚。公共事務室每月於院務會議報告「獲病友或家屬具名感謝」名冊，詳列服務單位及同仁姓名，並供單位列入平時考核。每年並公開表揚「最佳口碑獎」兩名，由院長頒贈獎狀乙紙及獎金，以資鼓勵。圖 2、圖 3 為 99 年「行政單位」與「醫療單位」獲病患感謝函之件數統計情形，行政單位共計 110 件，醫療單位共計 1,216 件。獲具名感謝人數約有 2,143 人次，感謝函對於全院同仁可說是一大鼓勵。

圖 2：99 年獲贈感謝函件數統計情形(行政單位)

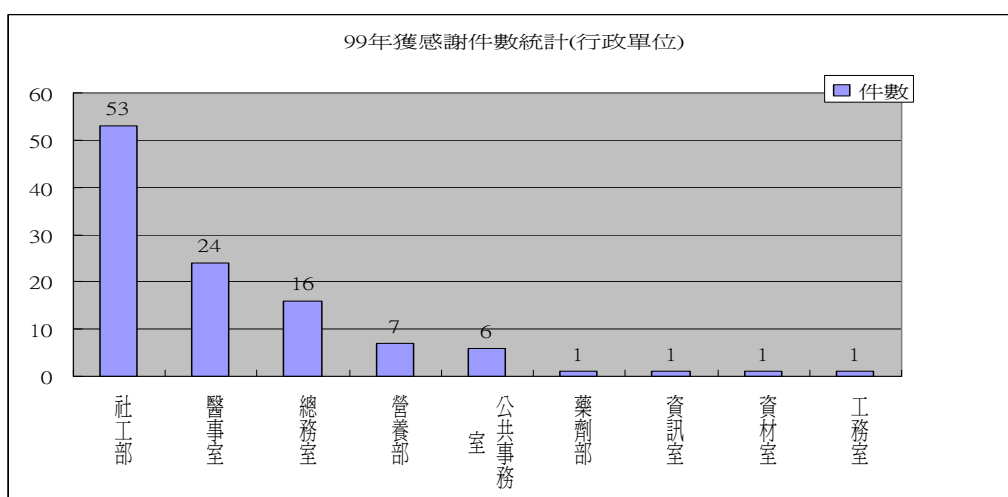
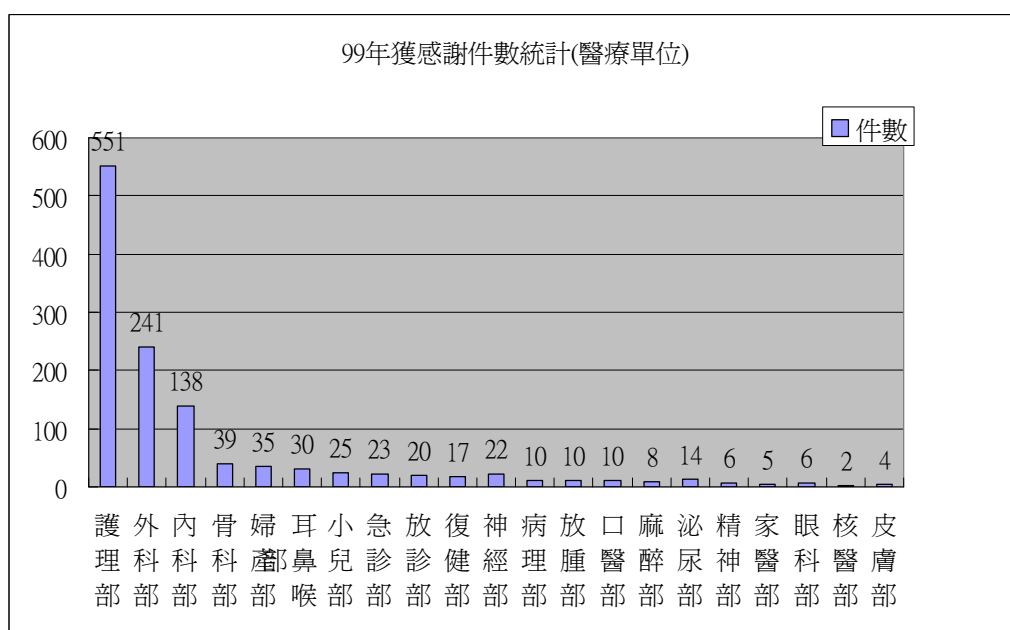


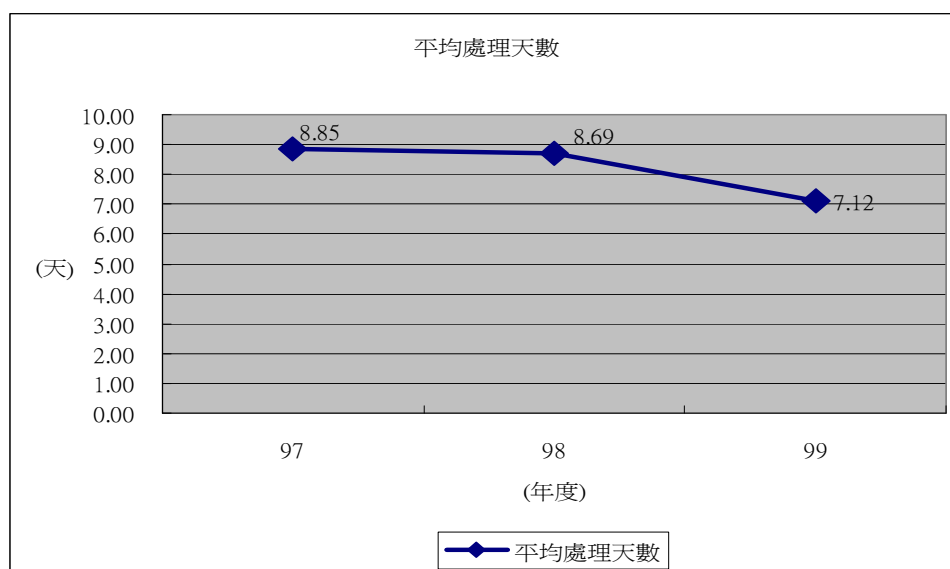
圖 3：99 年獲贈感謝函件數統計情形(醫療單位)



## 1.2 民眾意見處理天數

- (1) 本院陳情意見平均處理天數 99 年起扣除周六、日及國定假日之天數計算。
- (2) 為縮短民眾陳情意見處理天數，99 年起修訂每個單位會辦時限，醫療單位以 4 個工作天為限，行政單位以 3 個工作天為限，並於處理表上加註辦理期限；會辦單位在 2 個以上者，影印分會相關單位提出書面說明，未來考量逾時回覆之單位統計列表於每月院務會議提醒單位改善，圖 4 為本院近 3 年民眾陳情意見平均處理天數。
- (3) 一般反映，依標準作業流程處理。緊急事件或反映者仍於本院住院，除即時給予安撫外，並電話通報相關人員（醫療方面通知當事主治醫師、護理長及部室主管；行政方面則通知室/中心主管），並同時發出意見處理表，由科部進行說明、檢討及改善。

圖 4：97 年-99 年民眾意見平均處理天數情形



註：以上為每案件之平均處理天數(會辦單位數量不等)。各單位處理期限，醫療單位以 4 個工作天為限，行政單位以 3 個工作天為限。

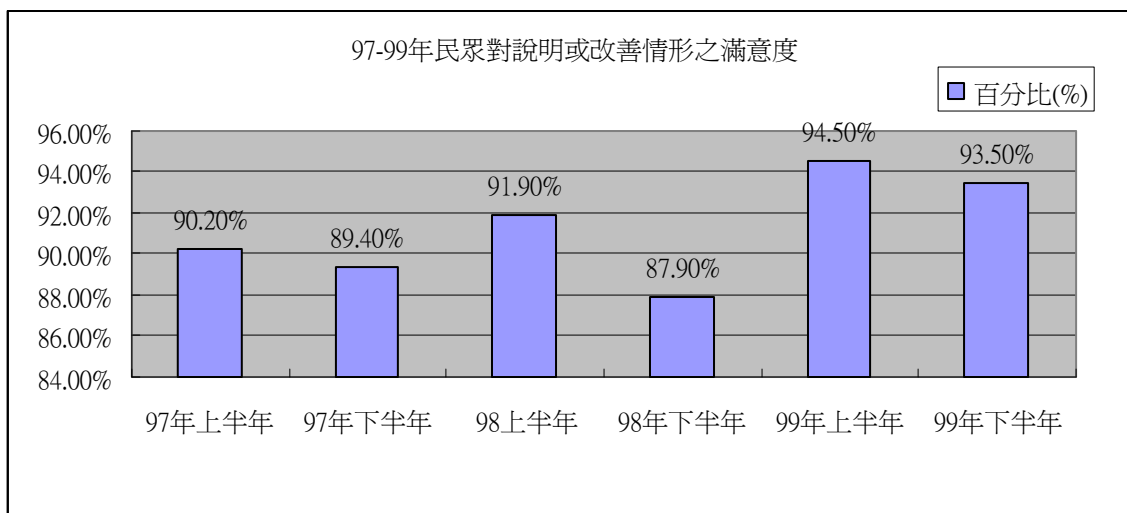
## 1.3 民眾意見處理滿意度

### (1) 民眾意見處理滿意接受度

醫療院所在醫療常規及健保制度下，與坊間一般性消費不同，需依據病友的病情給予適當的醫療服務，時與病人的需求衝突，而有無法滿足需求導致抱怨的狀況發生。為避免製造反映者之困擾，以電話回覆者於結案回覆時即時調查滿意度，而以書面回覆或電子郵件回覆者，則以不再接獲反映者，列為滿意。若反映者對回覆不

滿意或再提出疑義，則酌情再送相關單位說明並陳院方裁示後再次回覆。圖 5 為 97-99 年民眾對說明或改善情形之滿意度，99 年上半年比 98 年上半年成長 9.05%，99 年下半年比 98 年下半年成長 7.83%。

圖 5 為 97-99 年民眾對說明或改善情形之滿意接受度



滿意度	97 年上半年	97 年下半年	98 年上半年	98 年下半年	99 年上半年	99 年下半年
(1) / (2)	193/214	203/227	204/222	196/223	256/271	286/306
百分比%	90.2%	89.4%	91.9%	87.9%	94.5%	93.5%
註 1：滿意度之計算 $\text{滿意回覆說明之件數}^{(1)} / (\text{抱怨總件數} - \text{無法聯繫或不願回覆之案件數})^{(2)} \times 100\%$						
註 2：滿意度成長率之計算 $(\text{上/下半年滿意接受度} - \text{上/下半年滿意接受度}) \div \text{上/下半年滿意接受度} \times 100\%$						

## (2) 民眾意見改善情形追蹤

本院每半年追蹤一次民眾反映意見各科部改善情形，未完成改善者持續列管追蹤，97-99 年追蹤次數及各科部完成改善程度如表 19 所示，100 年 2 月將再次追蹤民眾反映意見各科部改善情形。

表 19：97-99 年追蹤次數及各科部完成改善程度

		目前追蹤改善次數(累計)	科部完成改善比例
97 年	上半年	3	99.2%
	下半年	3	100%
98 年	上半年	3	100%
	下半年	2	98.7%
99 年	上半年	1	96.8%

## 「資訊流通服務」構面

### 一、資訊提供及檢索服務

#### (一) 資訊公開適切性與內容有效性

##### 1. 公開法令、政策及服務資訊程度

##### (1) 主動公開相關資訊於網站比例

- A. 本院網頁網址：<http://140.116.253.119/nckm/index.asp>，將民眾常用資訊歸類為醫院公開資訊、為民服務及法令規章、訊息專區、醫療服務及多元化網頁五大區。
- B. 【醫院公開資訊→政府公開資訊】本院之政府公開資訊依據「政府資訊公開法」第7條規定，提供有關本院公開之政府資訊供民眾查詢。

表 20：本院之政府公開資訊

條款	項目	本院連結或說明
一	條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。	行政院全國法規資料庫 中央健保局全民健保法查詢 行政院衛生署法規查詢
二	政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。	法規彙編
三	政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。	醫院沿革、組織規模、設立宗旨 核心價值及願景、各科簡介 交通位置
四	行政指導有關文書。	門診病症參考、為民服務白皮書 網路掛號(複診)說明、就醫流程 人工及電話語音掛號說明、問答集 收費標準及健保部分負擔 如何申請各類診斷證明書
五	施政計畫、業務統計。	醫院策略、中長程發展計畫、業務概況
六	預算及決算書。	95~100 年法定預算 94~98 年決算表
七	請願之處理結果及訴願之決定。	無本項應公開資料
八	書面之公共工程及採購契約。	無本項應公開資料
九	支付或接受之補助。	無本項應公開資料
十	合議制機關之會議紀錄。	無本項應公開資料

## (2) 服務措施及出版品資訊周知度

### A. 網頁專區公告服務措施

專區	選項	發佈內容
1. 為民服務及法令規章	問答集(FAQ)	內容包含健康檢查及費用、疫苗注射、重大傷病及殘障者收費、資訊查詢、死亡證明書申辦方式、建議及反應事項
2. 訊息專區	最新消息 活動訊息 徵才訊息	提供民眾本院最新的活動或衛教預告，歡迎民眾踴躍前往參加。另公告本院徵才訊息，提供有志加入本院服務的民眾，填寫履歷。
3. 醫療服務	1. 網路掛號說明 2. 人工及電話語音掛號說明 3. 就醫流程 4. 就醫手冊 5. 醫師簡介及專長 6. 門診資訊 7. 門診病症參考 8. 住院健康檢查 9. 收費標準及健保部分負擔 10. 如何申請各類診斷證明書 11. 樓層平面圖	註： 本院每月發行 24,000 份門診時間表，除本院門診時間之外，另包含斗六分院、佳里醫院、台南醫院門診時刻表，以及院長的話、醫師簡介及其他宣導事項，並同步上傳成大醫院網頁，民眾如不便至本院索取時刻表，網頁皆可查詢所需資訊，亦可撥打傳真回覆專線：06-2766111，點選所需文件傳真收件。

### B. 出版品資訊【為民服務及法令規章→出版品】

- 《成醫季事本》每季發行 4,000 份，每期出刊圖文並茂，介紹最新醫療特色及民眾常見問題，另提供網站點閱下載服務。第一季主題為肥胖與減重，強調百病『胖』為先，均衡營養是關鍵、正確飲食最重要。第二季主題為創新與再造，介紹本院門診大樓-臨床研究暨癌症中心，強調現代化門診區，落實「以病人為中心」理念。第三季主題為介紹癌症中心，詳盡解說成大醫院癌症團隊、提供的癌症篩檢，以及飛揚俱樂部。第四季主題為出院準備服務及長期照護。
- 《成醫電子報》推動網路訂閱，內容包含活動訊息、醫療報導、醫學與美容、營養補給站、健康小館及分院訊息。第 1~34 期訂閱人數：1,294 人，有 106,636 人次瀏覽，訂閱及瀏覽人次持續攀升中。



- c. 《鳳凰泌尿醫訊》每季一期，每期印刷 3,000 份供民眾到院或自費郵寄索取，亦可網路點閱。
- d. 《成醫藥誌》供民眾吸收新藥通知及藥物治療資訊最新訊息，雙月出版。

### C. 文宣品

配合新院區落成及 22 週年院慶，臨床研究委員會彙集本院各臨床研究主題，出版「成大醫院臨床研究專刊」，一則作為未來研究方向的再出發，另則也提供國內外醫學界之參考，提昇研究是為了改善醫療品質，此刊出版也讓民眾更瞭解本院的醫療特色及服務強項。

另外，本院院慶專刊「成大醫院門診大樓暨臨床研究及癌症中心啟用典禮紀念特刊」，專刊內容主要從擴建計畫談起，向成就成大醫院擴建計畫的英雄們致敬，最後完工的辛酸血淚史，在院史上留下輝煌的紀錄。此刊也讓民眾瞭解本院為提供更好的就醫環境，落實「以病患為中心」的信念，所盡的努力。兩刊之封面邀請郭綜合醫院郭宗正院長執筆，繪圖本院以天橋連接兩院區之景觀畫面，風格充滿生動、活潑、藝術氣息。

### D. 重要資訊宣導：免費四大癌症篩檢

「急、重、難、罕」為本院之核心任務，每字代表的意義分別是急症、重症加護、癌症及罕見疾病的患者。99 年度針對癌症疾病部分，本院配合衛生署推展降低癌症死亡率之國家政策，致力於四大癌症「早期發現，早期治療」之癌症篩檢服務(大腸癌、子宮頸癌、乳癌、口腔癌)，篩檢相關之規定及好處，公佈於本院網頁右下角「癌症中心」專區，民眾報名癌症篩檢，本院提供抽獎以茲鼓勵，期望愈多民眾一同參與，獲獎名單亦公佈於網頁最新消息。

【癌症中心網址：<http://140.116.59.48/default.aspx>】

## (二)資訊內容有效性

### 1. 資訊服務正確程度

- (1) 本院網頁配合分類檢索的建置已完成網頁、文件、表單之負責專責單位分配標註。
- (2) 依本院資訊管理委員會 98 年 3 月 18 日第五次會議中決議：「本院網站之文宣、公告等網頁內容，各單位需自行負責其內容之正確性及有效性，定期於每一季進行核對，請單位負責人回報進行狀況。」

各專責單位可依網頁內容更動頻率，自訂檢示內容正確性及連結正確性之週期(至少每季一次)，並在檢視完成後做註記以便稽核跟催。於網址 <http://192.168.64.200/WebPage/op/loginlist.jsp> 各單位可依單位表列其負責之網頁、文件、表單，檢視其正確性及有效性。99年進行4次確認追蹤，負責科部皆全數回覆，包含秘書室、資訊室、醫療事務室、護理部、品管中心、藥劑部、總務室及出院準備服務委員會。因網址異動造成網站連結無效者，經資訊室抽測發現告知，皆立即更正。

- (3) 各科部提出更新網頁資訊之申請，或更改相關系統之設定，皆必須依照本院「電腦需求作業線上申請說明書(ISMS-3-C06)」及「電腦作業需求申請單作業流程(ISMS-4-C08)」辦理。單位填寫需求申請單時，須註明效益評估、使用率及需求完成日期，作為工作排程及執行之依據。如有技術、人力或時程執行困難，將與使用單位協調，如協調無共識或單位提出之需求與必要性衝突，則提請資訊管理委員會討論並協助仲裁。
- (4) 本院另訂有「成大醫院網頁管理辦法」，針對管理原則及網頁內容進行嚴格規範。(詳見附件 2-7)

### (三) 資訊檢索完整性與便捷性

#### 1. 資訊檢索服務妥適性與友善程度【成大醫院網頁右上角】

- (1) 網站導覽：本網站依無障礙網頁設計原則而建置，網站的主要樣版內容分為三個大區塊：

A. 導覽連結區    B. 快速連結區    C. 主要內容區

本網站的便捷鍵(Accesskey，也稱為快速鍵)設定如下：

Alt+U：上方導覽連結區，此區塊列有本網站的主要連結。

Alt+L：左方快速連結區，此區塊包括其他相關連結。

Alt+C：中間主要內容區，此區塊呈現各網頁的網頁內容。

- (2) 分類檢索

服務係依據 96 年 6 月 7 日行政院臺祕字第 0960025076 號函全文修正「行政機關電子資料流通實施要點」所發展之相關分類檢索服務規範辦理；本院分類瀏覽服務，係提供使用者依照「施政分類」、「服務分類」、「主題分類」等分類架構，瀏覽本網站所提供的各項資訊

及服務。網址 <http://140.116.253.119/webpage/categorytag/index.jsp>

(3)Google 查詢：一般廣泛性查詢

## 二、線上服務及電子參與

### (一) 線上服務量能擴展性

#### 1.線上服務提供及使用情形

##### 1.1 線上服務量能

(1)本院提供之線上服務主要有網路預約/取消掛號、個人預約資料查詢、醫師簡介查詢、各單位網頁查詢，甚至是與醫療健康相關的門診資訊下載、衛教單張下載、成醫季事本、成醫電子報等等，表 21 為 99 年部份線上服務項目之使用情形，97-99 年「網路掛號」平均使用人次如表 22。

表 21：線上服務項目及使用人次

線上服務項目	99 年平均每月使用人次
1.網路掛號	約 5,678 人次
2.門診個人預約查詢	約 39,005 人次
3.醫師簡介點閱	約 9,135 人次
4.各科部資訊網點閱	約 11,907 人次
5.申請表單下載	約 493 人次

表 22：97-99 年網路掛號平均使用人次

年度	網路掛號人次(1)	全部掛號人次(2)	百分比(1)/(2)	平均每日使用人次
97	60,596	941,311	6.43%	166
98	63,162	959,752	6.58%	173
99	68,136	1,188,386	5.73%	186

(2)網路掛號人數可能因為民眾不清楚網路界面，而不會使用，或是醫師有限號，掛滿即不再接受預約，甚至是就診病患大多數是老人家，家中沒有網路或不會使用，因此本院就上述情形商討了幾項解決之道，網路掛號使用情形之檢討分析詳如表 23。

表 23：97-99 年網路掛號使用情形之檢討分析

可能原因	解決之道
1.網路預約掛號系統的介面不清楚或複雜，民眾較難操作。	目前網路掛號系統可依 <b>科別</b> 或 <b>醫師查詢</b> 兩種方式預約，即使民眾只記得某科的醫師，忘記醫師姓名，或是只記得醫師姓名，不確定其所屬科別，仍然可以掛號。
2.想掛的醫師門診已額滿，只能現場碰運氣。	目前已開放至可預約 <b>五週</b> 之普通門診
3.家裡沒有網路，多數長者不會使用電腦。	(1) 就診時醫師可協助預約下次回診時間。 (2) 長者可請家人協助使用網路掛號系統。

## 1.2 線上服務推廣績效

(1) 網路預約掛號系統：每月門診表「便民措施廣角鏡」推廣多元化掛號方式，包含網路掛號，強調“24 小時，全年無休”。

● 網路預約網址：<http://www.hosp.ncku.edu.tw/tandem/index.htm>

(2) 衛教園地：健康教育中心於服務時段，推廣臨櫃諮詢的病患及家屬上網下載相關衛教資訊，並於衛教海報專區張貼此訊息，讓民眾“掌握健康，無空間和時間限制”。

● 衛教園地網址：[http://140.116.58.125/hygiene/hygiene\\_index.asp](http://140.116.58.125/hygiene/hygiene_index.asp)

(3) 成醫電子報：對外於配合節慶所舉辦之公開活動中宣導民眾上網訂閱，對內於每月院務會議報電子報訂閱率，並公告全院同仁週知，推廣員工擴至親友訂閱。

● 成醫電子報訂閱網址：<http://webpage.hosp.ncku.edu.tw/>

## 1.3 電子表單簡化績效

(1) 表單設計儘量簡化以 1 頁完成為目標，目前網頁供使用者下載的電子表單如表 2.2.4。

● 表單下載網址：

<http://www.hosp.ncku.edu.tw/nckm/FileDownloadList.aspx?Type=2&ContentPage=17>

表 24：本院常用之電子表單

表單名稱	版型	文件編號	負責單位
1.匯款帳戶切結同意書			總務室
2.病歷複本申請委託同意書	5	M000-4-01-003	醫療事務室
3.初診掛號申請單	3	M000-4-01-007	醫療事務室
4.病患資料更正申請單	2	M000-4-01-006	醫療事務室
5.保險公司查詢診療資料摘要			醫療事務室
6.病歷及檢驗報告複本申請單	6	M000-4-01-001	醫療事務室
7.查詢病歷同意書			醫療事務室
8.新進人員表單			人事室

## (二) 電子參與多樣性

### 1. 電子參與多元程度

#### (1) 【外部顧客】

A. 已於本院網頁加入首長電子信箱：

[hospital@mail.hosp.ncku.edu.tw](mailto:hospital@mail.hosp.ncku.edu.tw)，供民眾提供建言，因民眾反映的意見多元，幾經考量自動回覆本院接獲訊息之「制式讀取通知」並不適宜，因此由公共事務室於**接獲電子郵件 24 小時內**視問題主動回覆相關訊息，並告知本院處理流程。

B. 本院網頁右上角「服務信箱」中，列出本院所有科部的電子信箱及傳真號碼，如民眾有相關問題亦可透過各科部取得聯繫，信箱皆有專人開啟。

(2) 【內部與外部顧客】本院設計問卷調查系統程式已建置完成，各單位可視需要辦理網路問卷調查，如辦理民眾問卷，民眾只需登入 email(確認一人一票)即可投票；亦可辦理院內員工票選，同仁只需登入員工號及密碼；與本院往來之業務廠商，只需登入廠商名稱亦可透過此系統投票。

● 問卷調查系統網址：<http://140.116.253.119/WebPage/Questionary>

(3) 【內部顧客】本院規劃建置「員工意見交流園地」，讓全院同仁可以在此分享生活資訊及表達對院方之建言，院方也可以由此處獲得資訊研擬解決方案。(同仁須有專屬之帳號密碼才能登入使用)

## 「創新加值服務」構面

### 一、提供創新（意）服務情形

#### （一）成大醫院與署立台南醫院合作病房

##### 1. 有價值的創意服務

為配合健保局南區作業組 99 年「紓解急診病患等待住院」之方案，因此開啟本院思考將急診病患分流之規劃。為紓解病患因候床而滯留急診之困境，提昇急診病患之醫療品質、減少醫療成本，並強化本院與署立台南醫院(以下簡稱署南)之院際合作關係，因此規劃共同合作病房。

為了改善本院急診後送一床難求的現況，從 99 年 3 月起開始實施「成大-署南合作病房」。初期開辦三十床，以內科病患為優先對象，署南主治醫師為主要負責照護醫師，並由本院指派之專科醫師協同照護，病友自署南出院後，可依其意願，安排本院或署南之回診預約。兩院合作模式是針對血液腫瘤、胸腔內科、心臟血管、一般內科等病情重大且穩定的患者，以急診為優先，在患者同意的前提之下，載送病患轉住署南合作病房區。

只要至本院急診就醫的民眾，經本院醫師評估可在署南治療，並取得病患及家屬的同意後，就可以在本院直接透過電腦簽床入住署南合作病房，不需要再到署南掛急診。轉院的同時，透過電腦連線，患者所需的病理檢查資訊影象、病情說明，立即傳送至署南，患者無需重複檢查，雙方醫師也都能自網路隨時查閱患者治療的進展。若病情有變化或患者要求，須回本院住院治療，院方將優先排床排診。

本院每日派遣主治醫師，協同署南主治醫師巡房會診，提供「雙主治」的服務，若二位主治醫師的治療意見有所分歧，以署南醫師為主，仍有爭議則呈報兩院之科部主管商議後決定，兩院每個月開會一次進行相關業務之溝通協調。

本院資訊室亦配合開發兩院可查詢之系統，供醫師查詢轉診病患之檢驗(查)報告、出院病摘、於急診醫令作業設置署南病床之傳呼系統及空床號。每三個月執行一次醫療效益評估，以做為合作模式調整之參考。99 年急診轉診合作病房共 628 人次。

## 2.服務措施延續性及標竿學習效益

合作病房試辦一個月，即有79名病患入住，顯示病患對於本院此服務措施深具信賴，因成效不錯，才決定正式啟用合作病房。本院於99年2月26日至6月30日，針對合作病房病友之滿意情形進行一次調查，以下為轉診人次分析結果：

### (1)各月份轉入人次分析

合作病房經常滿床，99年至6月底共轉入235人次，總平均住院天數在8.3天左右。2月份轉診人次共有5人次(2.13%)，平均住院天數為6.8天。3月轉入76人次(32.34%)，平均住院天數為8.9天。4月轉入49人次(20.85%)，平均住院天數為9.3天。5月轉入57人次(24.26%)，平均住院天數為8.8天。6月轉入48人次(20.43%)，平均住院天數為7.8天。每月轉診人次和平均住院天數情形如圖6、圖7。

圖6：每月轉診人次分布

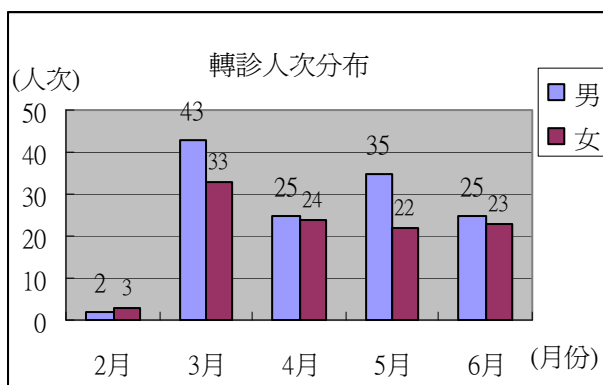
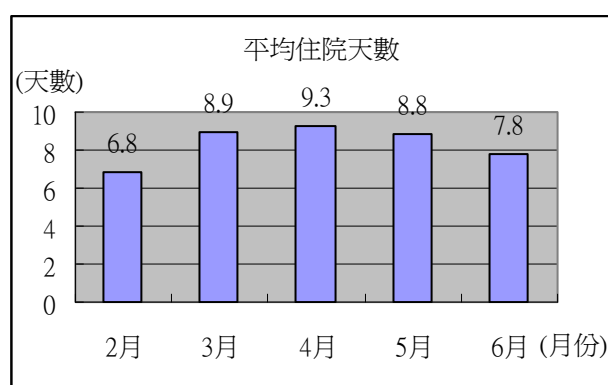


圖7：每月平均住院天數



### (2)轉診科別分布

目前235人次中，以內科部為主，胸腔內科與腸胃內科即佔過半人次(胸腔內科轉診75人次，約佔31.9%，腸胃內科轉診53人次，約佔22.6%)。其餘轉診分布科別如下：內分泌科轉診27人次(佔11.5%)，感染科轉診24人次(佔10.2%)，外科轉診15人次(佔6.4%)，血液腫瘤科轉診14人次(佔6%)，骨科、精神科各別轉診7人次(各佔3%)，心臟內科轉診5人次(佔2.1%)，神經內科轉診4人次(佔1.7%)，其餘泌尿科轉診2人次、內科1人次、整形外科1人次，(共佔1.7%)。轉診科別分布和疾病診斷別分布如圖8、圖9。

圖 8：轉診科別分布

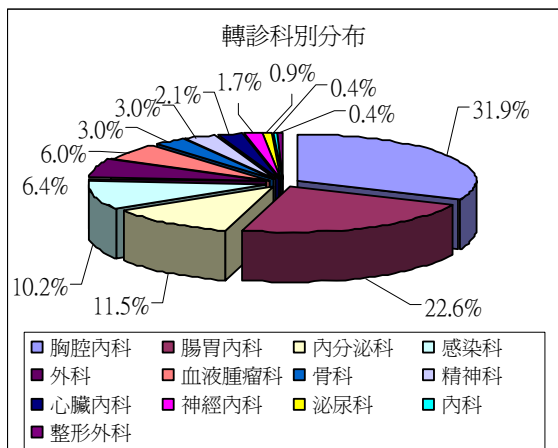
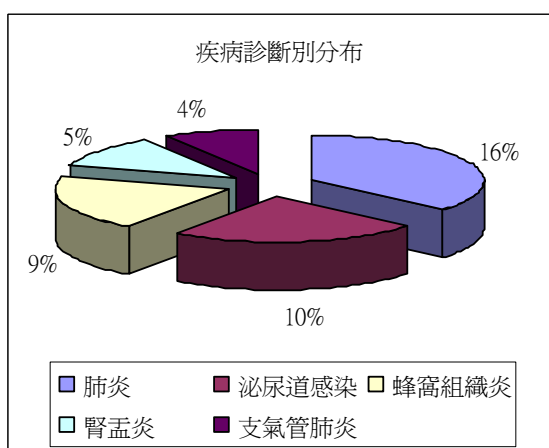


圖 9：疾病診斷別分布



因辦理成效不錯，每月幾近滿床，顯示病患及家屬可接受此雙主治共同照護模式。後續如執行順利，將考慮開辦其他科病床，但考量其他科別之屬性、醫師人力及運作的順暢度，仍謹慎評估中，目前仍歡迎其他科部有需求者，可多加利用，並從中思考如遇問題如何解決，以作為考量是否加開其他科合作病房之參考。

### 3.服務措施執行方法效能性

合作病房 4 月起即對轉診之病友進行滿意度調查，問卷共分為 7 個問項。從 4 月起至 9 月底止，計有 131 人次接受滿意度調查，其中 90 人次(約占 68.7%)是長期在本院就醫之病患，轉診至合作病房住院的原因(可複選)，127 人次(約 70%)都是因為本院沒有病床，39 人次(約 20%)是可以縮短等候時間。(詳見圖 10、圖 11)

圖 10：【問項 1-是否為長期在成大醫院就醫之病患？】

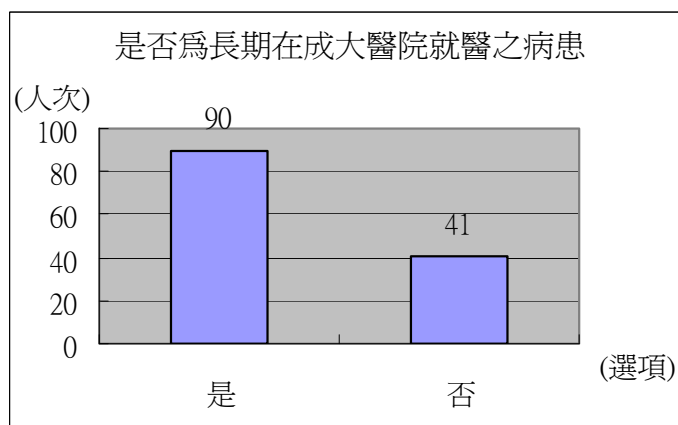
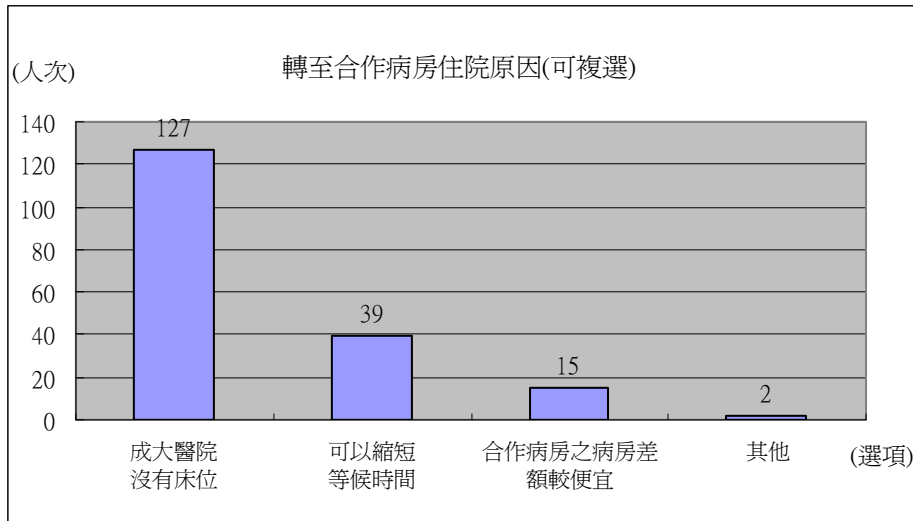




圖 11：【問項 2-轉至合作病房住院之原因(可複選)?】



另外針對五大面向進行滿意度調查。調查工具皆採用 Likert 尺度五等計分法計分，滿意程度最高至最低分別為：非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意。此次轉診服務滿意度，滿意以上者達 124 人次(佔 94.66%)，對於合作病房之醫療照護，滿意以上者達 123 人次(佔 93.89%)，對於合作病房之護理服務，滿意以上者達 126 人次(佔 96.18%)，合作病房之硬體環境，滿意以上者達 101 人次(佔 77.10%)，在合作病房為病患服務之預約門診部分，滿意以上者達 117 人次(佔 89.31%)，其餘分布詳見圖 12、圖 13、圖 14、圖 15 及圖 16。

圖 12：【問項 3-此次轉診服務的滿意程度】

圖 13：【問項 4-合作病房之醫療照護滿意程度】

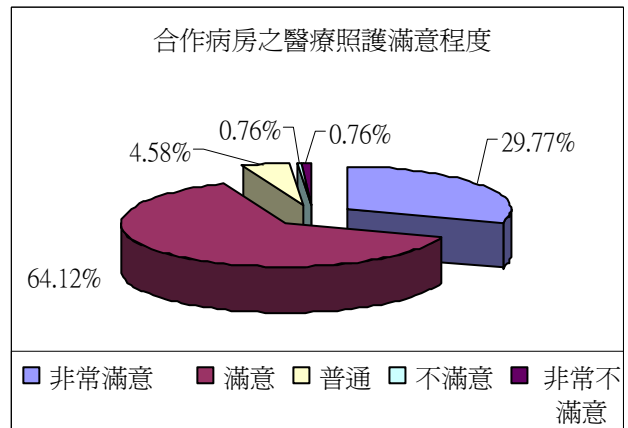
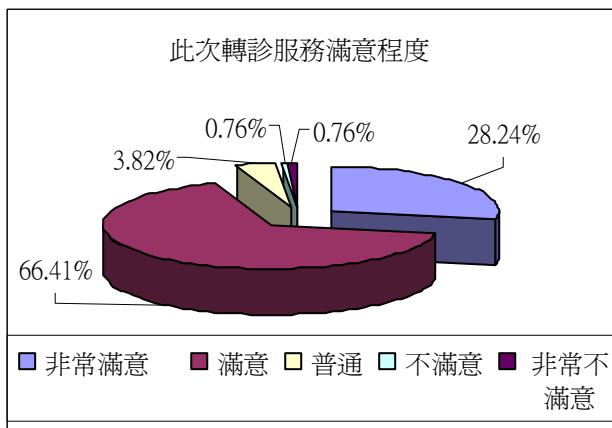


圖 14：【問項 5-合作病房之護理服務滿意程度】 圖 15：【問項 6-合作病房之硬體環境滿意程度】

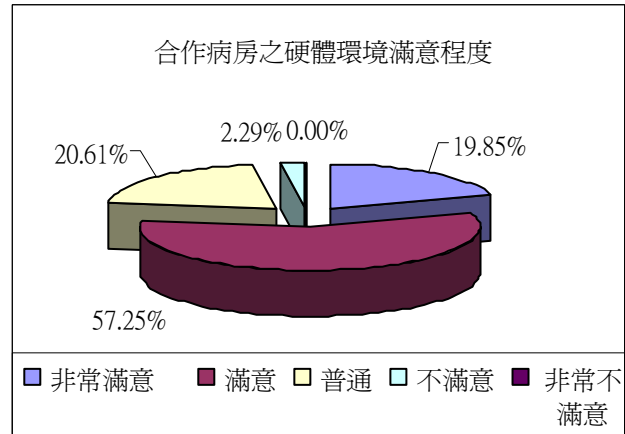
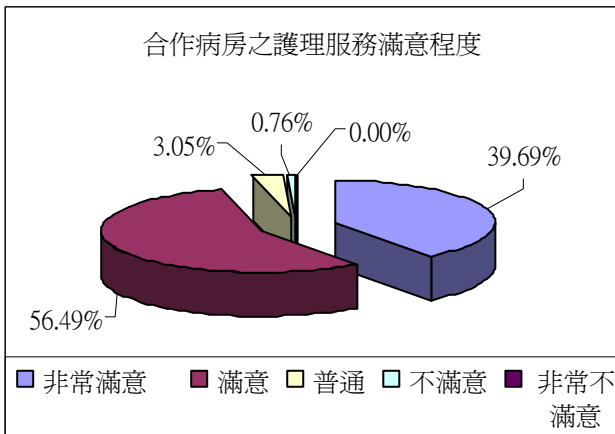
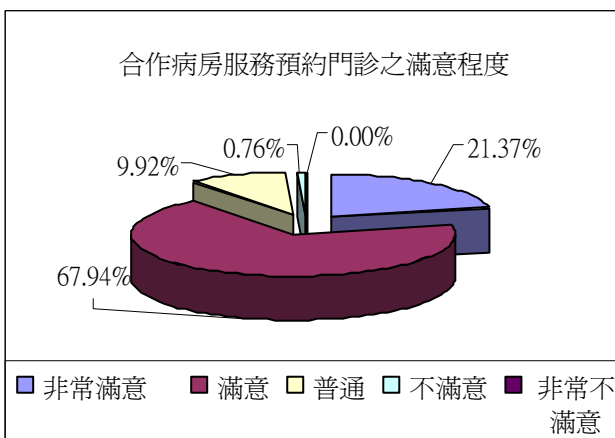


圖 16【問項 7-合作病房服務預約門診之滿意程度】



99 年 7 月起至 12 月底止，共計又轉診了 387 人次。綜觀而言，病患對於本院與署立台南醫院之共同合作病房給予高度肯定，以醫療型態發展而言，對病患分流是有利的。目前執行之具體成效在於雙方資訊交流通暢，有助於醫師掌握病情，減少重複檢查，雖然本院急診滯留率尚未明顯下降，但此合作計畫同時保有醫療服務品質、爭取就醫時間及節省醫療費用，對急診病患之照護，仍有明顯助益。

## (二)癌症多專科整合性門診

本院因應政府癌症政策及癌症防治中心計畫，於94年2月成立癌症中心，97年榮獲國民健康局的「癌症診療品質認證」醫院評鑑A級，成為國內各癌症防治中心的重要參考指標醫院，99年起承接衛生署「建置癌症卓越研究體系」研究計畫。身為南部唯一國家級醫學中心，為發展國家級癌症研究中心，以既有癌症資源為基礎並連結成功大學、產業及國家衛生研究院的研究資源，勾勒出完善的國家級癌症研究中心藍圖。

### 1.有價值的創意服務

本院在癌症診療上區分為住院及門診的創新服務：

#### 【住院-化學治療病房認證】

本院近來以優異成績通過衛生署國民健康局委託國家衛生研究院辦理的癌症醫療品質認證A級，首創化學治療病房認證是很重要的原因之一。標準化的治療品質是維護癌症病人安全的重要目標，尤其化學治療是癌症的常見治療之一，但各專科病房分布於全院不同的病房區，以致不同的癌症會在不同病房執行，院方為推行全面品質管理，因而辦理「化學治療病房認證」，以確保化學治療能達品質標準的一致性。經歷2年規劃，於97年10月5日起，未通過認證的病房，將不能執行化學治療業務，首批申請化療病房認證的共有10個病房，均已於6月完成通過認證，讓病人在嚴格品質管制下，得以安全地獲得化學治療效果。

化學治療病房認證評核的項目，包括化學治療病房標準作業流程、化學治療人員知能（含醫護人員、藥師、書記、工友）、教育訓練、化學治療病房設備、化學治療廢棄物處理等共17項，從醫療、護理、管理等3個方向著手品質的管理與修正，讓醫師、護理人員、藥師、資訊人員及相關工作人員一起著手落實病人安全。例如：以往，只有手術才會要求填同意書，但是化學治療病房認證要求必須讓病人填寫化學治療同意書，透過填同意書，可以讓病人更清楚知道化療對他的幫助，及可能的威脅；醫師的醫令處方都是經過討論、具有共識的標準處置，並予以資訊化；化療藥物統一由藥劑部調配，可避免病房護理人員在護理站調劑與劑量不夠精準的問題；其他藥物運送過程的安全、化學藥劑潑灑的危機處理；化療藥物廢棄物的分類處理等，也都在認證的評鑑範圍內。

## 【門診-多科整合癌症門診】

(1)本院門診大樓落成後，將五樓癌症門診規劃為多科整合醫療，安排癌症醫療團隊之醫師在同時段的聯合門診區看診，病患能便利且迅速地完成不同科醫師的診療。癌症門診分為3個區域12個診間，每日有2個癌症醫療團隊醫師提供診療。癌症治療區分為成人化學治療區床數16床(座椅13張)，小兒化學治療區床數9床，癌症門診特色如下：

### A.以病患為中心規劃專屬門診區

- a. 單次掛號、多科看診、提供病患「專屬」治療計畫
- b. 團隊照顧：內、外科、放射診斷科、放射線腫瘤科、病理科、精神科、個管師、營養師、藥師、社工等

B.就診便利性：減少病患多科掛號就診，檢查過程集中於癌症門診區完成，減少交通費和時間，及心情上的焦慮

C.醫師及病患就診安排：團隊醫師於癌症中心聯合診治，由多科醫師共同研擬治療計畫，以達多科會診目的。

D.癌症治療及癌症資源服務中心，相關服務集中同一區域，結合國家衛生研究醫師群提供國家級之癌症防治與診療。

另一方面，病患從診斷後到治療期間將由癌症個案管理師提供持續性照護諮詢及治療計畫之監控，還有病友資源服務中心提供癌症病人的疾病相關諮詢、心理及情緒支持及社會資源轉介等服務，讓民眾真實感受以病人為中心的醫療環境。癌症資源服務中心提供的服務如下：

- A. 提供衛教諮詢、提供癌症相關衛教資料、會談室、會議室、社區照護連繫窗口、病友線上諮詢
- B. Positive Image 病友服務中心，包括：癌友正面形象資源購置中心、教導化妝、提供假髮、義乳、義肢...租借
- C. 提供院內或民間團體社會資源諮詢與轉介
- D. 提供康復用品(假髮/帽子/胸衣)租借及圖書借閱
- E. 提供醫療輔具資源轉介
- F. 提醒權益相關資源(重大傷病卡、保險)
- G. 連結安寧照護、長期照護資源
- H. 提供情緒心理支持、傾聽、陪伴
- I. 提供院內外病友團體之支持(如院內飛揚俱樂部、宗教師等)
- J. 定期病房探訪與電話關懷服務

- (2) 癌症預防醫學專業化：設置「高風險癌症門診」，由腫瘤科醫師為高風險罹患癌症者及可能具有癌症遺傳家族成員提供諮詢，使高危險群「準癌症病人」能早期發現而提早治療。另外也設置「婦女篩檢門診」，提供婦女癌症關懷，包括子宮頸抹片、乳房及大腸直腸癌篩檢。藉由先進醫療技術及設備，對高危險族群進行篩檢，提供精準檢查，以達早期預防及診斷目的。
- (3) 研究與臨床服務合而為一：六樓設有癌症研究實驗室資源將結合臨床試驗中心使本院癌症基礎研究與臨床服務更加契合，另將結合醫院及學校的研究資源以使基礎實驗、行為醫學、流行病學及臨床醫學有更密切合作，希冀未來能將研究結果應用於癌症的早期預防、偵測、診斷、治療及提升存活率，實現臨床服務與癌症研究能合而為一的多功能型癌症中心。

癌症整合門診的啟用及多項創舉的引進，例如癌症多專科整合醫療門診及先進的癌症診療的設備與技術，如何營造「以病人為中心」的就醫環境及奠定前瞻且扎實的癌症整合照護是下一個階段的重要任務。更希冀成大醫院新、舊大樓集結成大醫學院、國家衛生研究院及本校規劃中之生命科學院，成為『成大醫學科學園區』能在教學、研究與服務上提供有關「癌症知識平台」，並與台南、路竹等科學園區、本院相關策略聯盟醫院與全國醫療院所共同研發癌症新知並分享資源，共同創造癌症治療的新紀元。

## 2. 服務措施延續性及標竿學習效益

癌症多專科整合性門診啟用前，即吸引許多醫療機構至本院參訪治療病房認證，啟用後更有其他院外機構至本院實地訪查或參訪癌症整合性門診專區，紀錄如表 17。

表 17：癌症中心參訪紀錄

日期	機構名稱	內容
98/09/10	中港澄清醫院	癌症中心參訪
99/03/24	臺大醫院	癌症中心參訪
99/04/12	阮綜合醫院	癌症中心標竿學習
99/05/04	台南市衛生局	期中報告實地訪查
99/05/10	新樓醫院、署立台南醫院、高雄榮總	癌症中心標竿學習

日期	機構名稱	內容
99/05/12	國民健康局	期中報告實地訪查
99/06/09	新樓醫院	癌症中心實地查核
99/06/29	高雄小港醫院	癌症中心實地查核
99/07/13	新樓醫院	輔導活動 (癌症多專科整合性門診)
99/07/15	台北醫學大學附設醫院	癌症中心實地查核
99/07/20	高雄市阮綜合醫院	癌症中心實地查核
99/08/06	新版癌症診療品質認證試評	院外預評
99/08/12	新版癌症診療品質認證試評	試評
99/09/10	台中榮總	五樓癌症整合性門診及化療區參訪
99/10/20	第十屆公共工程金質獎	五樓癌症整合性門診及化療區參觀

### 3.服務措施執行方法效能性

#### 【化學治療病房】

97-99 年化學治療病房/單位通過名單如表 18。

表 18：97-99 年化學治療病房/單位通過名單

病房	97 年	98 續審	99 續審
4A 病房 (婦產科)	通過	特優	通過
11B 病房 (化學治療病房)	通過	特優	通過
9C 病房 (綜合病房)	通過	優等	通過
7B 病房 (胸腔外科、泌尿科)	通過	通過	通過
6A 病房 (耳鼻喉科)	通過	通過	通過
10C 病房 (血液腫瘤科)	通過	通過	通過
8C 病房 (外科)	通過	通過	通過
8B 病房 (外科)	通過	通過	通過
10B 病房 (血液腫瘤科)	通過	通過	特優
4C 病房 (小兒科)	通過	通過	通過
6B 病房	未申請	通過	通過

單位	98 審查	99 續審
內科加護病房第一區	通過	通過
內科加護病房第二區	通過	通過
小兒加護病房	通過	通過
骨髓移植室	通過	通過
門診成人化學治療室	通過	通過
門診小兒化學治療室	通過	通過
門診膀胱灌洗治療室	通過	通過
放射診斷部【TACE 治療】	通過	通過
6C 病房【TACE 治療】	通過	通過

化療病房認證不是「一試定終生」，跟醫院評鑑一樣，化療安全小組不定期抽查，以確保品質政策持續落實，達到以病人安全為優先的治療政策與方向。在認證過程中，不但增進了相關人員化學治療的專業知識與技能，且藉由化學治療作業準則標準化的建立，提升癌症醫療品質，並維護全院最完善之化學治療管理環境。成大醫院下一步還將繼續辦理門診化療的認證，以提升及確保品質為目標，讓成大醫院的癌症治療品質能夠更保障病人安全。

### 【多科整合癌症門診】

為瞭解病患及家屬對於多科整合癌症門診滿意情形，特別擬定問卷針對癌症照護品質、醫病溝通、作業時效、態度禮貌、環境整潔及整體性感覺等構面進行調查，並希望藉此調查發現不足之處，以求進一步改善醫療服務品質。

- (1) 調查及抽樣方法：針對所有至五樓癌症多專科整合門診就醫，且同意接受問卷調查之病患，於 99 年 11 月 16 日至 99 年 12 月 31 日進行滿意度調查，回收有效問卷共計 229 份。以五分量表計分，非常同意（5 分）、很同意（4 分）、同意（3 分）、不同意（2 分）、非常不同意（1 分）。
- (2) 從表 19 中得知，滿意度最高者為「13.醫師的服務態度親切和善。」、「7.醫師看診時有尊重我的個人隱私。」、「1.門診診間的環境整潔、乾淨。」。滿意度最低前三項為「17.等候看病的時間可以接受」、「21.掛號單上的建議報到時間可以減少我候診的時間」、「20.等候領藥的時間可以接受」。

表 19 收案對象對癌症整合門診服務品質滿意度之統計結果

滿意度衡量項目	個數	平均值	標準差	排序
13.醫師的服務態度親切和善。	227	4.52	0.674	1
7.醫師看診時有尊重我的個人隱私。	226	4.44	0.736	2
1.門診診間的環境整潔、乾淨。	229	4.43	0.732	3
2.門診候診區的環境整潔、乾淨。	229	4.43	0.707	4
5.醫師在診療時有耐心傾聽我的問題。	228	4.41	0.737	5
22.醫護人員看診時有核對我的姓名。	228	4.41	0.766	6
12.門診跟診人員的服務態度親切和善。	228	4.39	0.792	7
6.醫師的病情說明清楚且詳細。	228	4.37	0.805	8
8.診間人員有詳細向我說明相關的領藥及檢查方式。	224	4.37	0.787	9
24.檢查時，檢查人員有核對我的姓名。	226	4.37	0.829	10
11.五樓掛號或批價人員的服務態度親切和善。	227	4.35	0.944	11
3.門診洗手間環境整潔、乾淨。	227	4.34	0.731	12
15.檢查人員的服務態度親切和善。	228	4.33	0.815	13
23.抽血時，醫檢師有核對我的姓名。	227	4.33	0.926	14
26.萬一我的朋友或家人需要看門診，我會向他們推薦成大醫院。	22	4.31	0.771	15
14.抽血醫檢師的服務態度親切和善。	226	4.3	0.965	16
25.藥袋標示簡單、清楚，讓我可以正確服藥。	225	4.27	0.888	17
27.整體來說，我對此次的門診的經驗感到滿意。	220	4.26	0.806	18
16.藥師的服務態度親切和善。	227	4.22	0.9	19
4.門診或化療區的標示清楚、明確，讓我很容易找到我要去的地方。	225	4.12	0.906	20
10.藥師用藥說明簡單明瞭。	222	4.12	0.925	21
9.檢驗人員的抽血技術很好。	225	3.98	1.094	22
19.等候抽血的時間可以接受。	225	3.81	1.005	23
18.等候批價繳費的時間可以接受。	224	3.7	0.991	24
20.等候領藥的時間可以接受。	227	3.68	1.054	25
21.掛號單上的建議報到時間可以減少我候診的時間。	224	3.66	1.165	26
17.等候看病的時間可以接受。	226	3.5	1.068	27

註 1：有效回收樣本總數為 229 份。

(3)病患及家屬建議內容主要分為軟體環境(含等候時間、動線、費用)、硬體環境(洗手間等院內公共設備)、醫師及醫事人員態度，相關建議已請負責單位儘速改善(詳見表 20)。

表 20 負向建議各面向之件數及百分比統計(n=33)

負向建議面向	件數	百分比(%)
1.軟體環境(等候時間、院內動線、費用等)	18	54.5
2.硬體環境(廁所等院內公共設備)	6	18.2
3.醫師服務態度(兩位非整合聯合門診醫師)	6	18.2
4.醫事人員服務態度	3	9.1
總計	33	100%



## 參、未來努力方向

### 一、未來目標

#### 1.發展並建立成大醫療體系，讓人才分流，提昇醫療水準造福民眾

- (1) 一般病房、加護重症區、急診之整建
- (2) 斗六分院之經營
- (3) 署立台南醫院暨新化分院、署立新營醫院暨北門院區之整併
- (4) 策略聯盟醫院之發展
  - ◆ 佳里綜合醫院
  - ◆ 郭綜合醫院
  - ◆ 新樓醫院
  - ◆ 台南市立醫院
  - ◆ 其他(如嘉義基督教醫院、高雄縣燕巢義大醫院等)
- (5) 其他特色醫療之整合
  - ◆ 如癌症診療、多種器官移植、中風中心、心血管中心等

#### 2.提昇臨床研究，成立研究團隊，設立研究績效

- (1) 持續支持並加強臨床醫學研究中心之功能與角色
- (2) 增加研究經費
- (3) 鼓勵並成立更多研究團隊
- (4) 注入研究人力和助理
- (5) 設立研究績效獎勵
- (6) 提出一定比例的個人服務績效，轉做為個人達到一定研究績效之發放
- (7) 重點發展以病人為中心之“臨床試驗”
- (8) 每位主治醫師每年至少提出一件研究計畫為目標

#### 3.配合醫學院，全力推展教學

- (1) 優良教學人員之設立與獎勵
- (2) 培養教育種子
- (3) 評估訂定教學績效之可行性
- (4) 鼓勵資深教授，投入教學
- (5) 配合醫學院，設立並推動“教學型主治醫師”

#### 4.提昇「成醫人」的社會價值與社會責任

- (1) 醫院致力於形象，品牌之提昇(含個人、團隊及醫院形象)
- (2) 發展個人、團隊及醫院之特色醫療與研究
- (3) 鼓勵相關同仁積極參與政府機構、學會和公會活動並爭取要職，參與政策制定以盡成大人之社會責任，並提昇醫院形象與價值。
- (4) 藉助推動社區醫學與醫療，提昇成大醫院之優質形象，成為民眾最理想的健康照護中心。
- (5) 定期或不定期與各類人員互動(政府機關、企業團體等)，以建立優質醫療團隊之形象，計劃地行銷醫院整體形象。
- (6) 建立與國內外各大學醫院人才培育交換計畫，吸引住院醫師之投入，擴展其視野。
- (7) 強化吸引優秀住院醫師加入本院之作法。

#### 5.營運：強化績效管理以創造盈餘，發展核心業務以創造價值

- (1) 維持良好的營運績效
- (2) 年終“績效”發放之評估
- (3) 開源、節流
  - ◆ 開源-自費項目之開發、現有優質的醫療之推展
  - ◆ 節流-醫療流程標準化、行政流程簡單化

### 二、中長程發展計畫

- (1) 急重症區整建之推動
- (2) 臨床技能之提昇與培育
- (3) 病歷品質之提升
- (4) 核心實驗室平台之建立及研究質與量之提升
- (5) 急重症整合醫療
- (6) 重點癌症醫學之發展
- (7) 資訊系統再造

### 三、本院擴建現狀及整建案進度

本院「門診大樓-臨床研究暨癌症中心」已於99年6月中旬正式啟用。新大樓不僅診間數量增加且服務病患空間更為寬敞，對於提升門診服務的質與量有所助益，另將不同科的癌症醫療團隊醫師整合在同一診區看診，使病患迅速的完成不同科醫師的診療服務，兼顧癌症醫療完整性與方便性。對於新、舊兩棟大樓我們明確地以門診大樓(新第

二醫療大樓) 與住院大樓(原第一醫療大樓)來命名及定位其功能。橫跨勝利路，利用天橋來連結這兩棟大樓，主要是為了民眾及員工的安全考量，以及方便醫療業務進行，此外也象徵成大體系之間的緊密連結，更加期許所有通往的人都能「跨越勝利，邁向成功」。

緊接著，我們展開第二期整建計畫。由於建院已逾 20 餘年，當年所規劃之規模早已不敷當今臨床之需求，也因此「一床難求」以及「急診雍塞」之景象由來已久，因此在本院擴展門診大樓空間之後，相對地在住院大樓所騰出之空間便有了更廣泛的運用機會，而在這個轉變的過程中，我們首要顧念是要在最短的時間內解決上述兩項瓶頸。

### 《住院大樓病房之整建》

住院大樓原 11B 及 12C 病房空間，在醫院發展過程中，因業務、教學與研究所需，曾暫挪作其他用途，如今門診大樓已可充分提供這些研究與教學單位之搬遷，因此，在完成這些空間之清理後，我們即馬上著手這兩個區域病房之增建，並即將於 100 年 2 月底完成啟用，屆時將可增加 95 張病床。

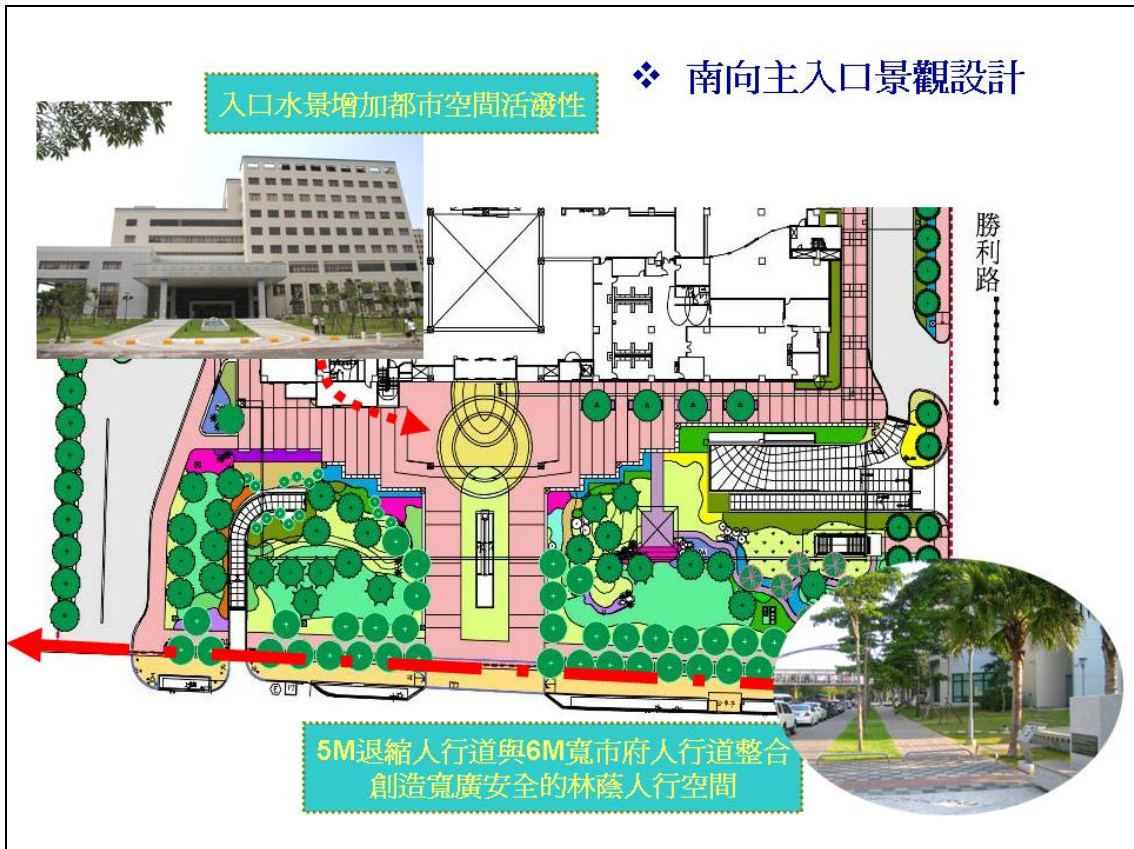
### 《增設內、外科加護病房》

原住院大樓二樓門診區，於門診搬遷後將配合進行整建，預定擴增重症加護病房，在本院急、重症病患(特別是腫瘤病患)急遽增加之情況下，有其需求上之必要性，同時也紓解本院加護病床壅塞之窘境。

### 《急診分期、分區進行整建工程》

急診空間不足及動線問題，向來是本院發展過程備受阻礙的一環，過去多年來，病患在有限而狹隘的空間裡接受治療，如此克難的光景，將隨著急診之整建工程而告終，待急診整建完成之日，屆時將可提供更寬敞、更人性化之急診醫療空間。為不影響急診醫療之中斷，我們採取分期、分區之方式施工，希望經過整建的過渡期，我們能有更好的醫療服務及品質。

肆、附件 1：佐證照片



❖ 生態保育

基地綠化



草花花圃



正面景觀綠地



非穿越性生態池

基地保水



花圃土壤保水

透水碎石鋪面保水



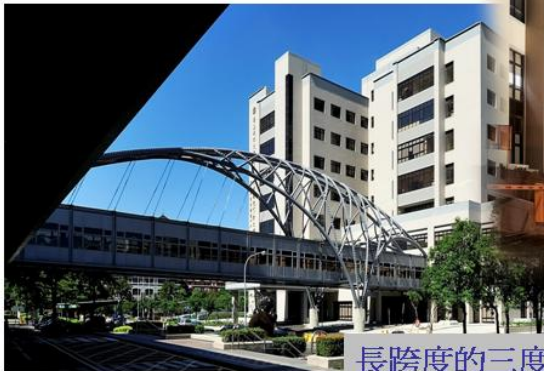
景觀低地保水

❖ 融合藝術與安全的架空天橋



最精簡的支點支撐

優美的都市公共藝術



長跨度的三度空間曲面銜接



## 電子資訊看板



## ❖ 門診空間特色



## ❖ 友善的就診環境--溫馨



號碼機



顯示叫號之螢幕



舒適的門診治療區



整齊的公佈欄

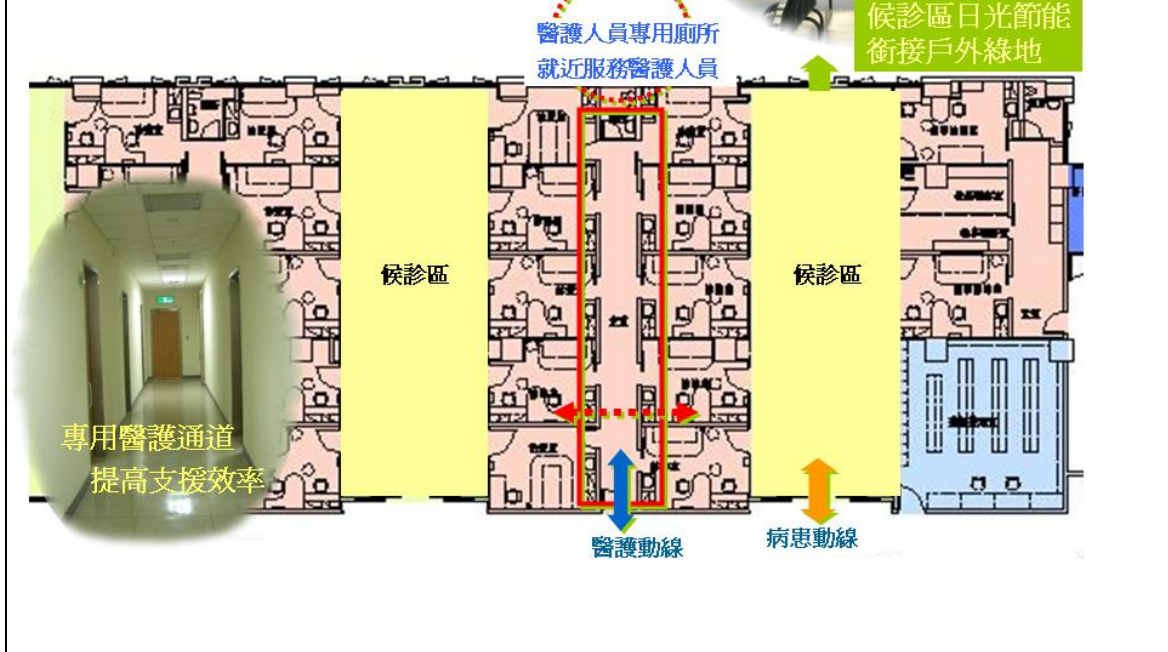


雙語指標 (平面指標)



女性專用哺乳室 (立面指標)

### ❖ 共用診間平面示意圖



### ❖ 癌症中心空間特色



## ❖ 節能省碳·生態保育—綠建築標章

本工程設計規劃符合綠建築**五項指標**，取得候選綠建築證書(候選綠建築證書字號：OGB1020)

**綠化量指標 通過**

**基地保水指標 通過**

**日常節能指標 通過**

**水資源指標 通過**

**污水類垃圾改善指標 通過**

中華民國 95 年 11 月 7 日

內政部 部長 **李逸洋**

符合指標項目：

綠化量	基地保水	日常節能
水資源	污水垃圾改善	

建築物名稱：國立成功大學醫學院附設醫院擴建計畫第二大樓新建工程  
建築物概要：10層鋼筋混凝土構造醫院類建築  
有效期限：自 95 年 11 月至 98 年 11 月

候選綠建築證書

行政院 環境保護署 公告 環署建字第 1000020 號

## ❖ 節能省碳

**外殼節能**

**配置方位節能**

- (1) 南北向長軸減少壁體受熱範圍
- (2) 東西向以設備與內部服務空間避開東西晒

**遮陽節能**  
西向及南向入口大面窗採**退縮**及**深出挑**引光遮陽

**照明節能**

能源消耗佔20%的照明節能措施

**畫光節能** 全面引入自然光

**燈具節能** 全面採用T5燈具及LED燈節能

**強制點滅控制** 採分區控制燈具點滅,降低能源消耗



## ❖ 節能省碳

### 空調節能

高效能主機

主機採用離心式壓縮機性能係數(COP)高達6.1

彈性分區

採全氣+VAV變風量系統,以時段及區段供應節能

多台並聯+自動控制

冰水主機採省電機種  
+  
多台併聯,節省30%耗電量

變頻節能

送風系統採變頻節能的變風量系統  
冰水給水幫浦採變頻變速裝置節能  
採VWV變水量系統,部份負荷經濟+效率高

熱交換器將排出戶外廢氣餘冷與引入外氣進行熱交換回收,回收效率45%~60%

能源消耗佔60%  
的空調節能措施



### 熱能回收 節能

熱泵  
熱能回收

採用熱泵回收9F冰水主機廢熱,供應全棟熱水

## ❖ 節能省碳

### 水資源節能

雨水回收

屋頂及壁面雨水收集於筏基688T,用於景觀澆灌/水池補注水

自來水替代率達5%以上

中水回收

生活污水回收經處理後供沖廁用水使用

儲水量滿足1日沖刷用水量



設備省水

全面裝設省水設備  
+便器設備兩段式給水

附件 2-1：本院各科部服務信箱一覽表

單位名稱	分機號碼	科部 e-mail address	傳真號碼
院長室	2010	hospital@mail.hosp.ncku.edu.tw	06-2369602
秘書室	2008	em72007@hs.hosp.ncku.edu.tw	06-2369602
內科部	5381	em75381@email.ncku.edu.tw	06-2766175
外科部	5181	em75181@email.ncku.edu.tw	
婦產部	5222	em75222@email.ncku.edu.tw	06-2766185
小兒部	5289	em75289@email.ncku.edu.tw	06-2753083
精神部	5190	em75190@email.ncku.edu.tw	06-2759259
復健部	2666	em75284@email.ncku.edu.tw	06-2766106
骨科部	5237	em75237@email.ncku.edu.tw	06-2766189
泌尿部	5251	em75251@email.ncku.edu.tw	06-2766179
耳鼻喉部	5311	em75311@email.ncku.edu.tw	06-2377404
口醫部	5370	dental@mail1.hosp.ncku.edu.tw	06-2766626
麻醉部	2555	em75348@email.ncku.edu.tw	06-2766663
皮膚部	5417	em75417@email.ncku.edu.tw	06-2766180
眼科部	5441	em75441@email.ncku.edu.tw	06-2766177
神經部	5482	em75482@email.ncku.edu.tw	
家庭醫學部	5210	em75210@email.ncku.edu.tw	06-2754243
急診部	2237	em72237@email.ncku.edu.tw	06-2359562
核子醫學部	2470	em72470@email.ncku.edu.tw	06-2766609
門診部	2845	em72845@mail.hosp.ncku.edu.tw	
病理部	2631	em72624@mail.hosp.ncku.edu.tw	06-2766195

單位名稱	分機號碼	科部 e-mail address	傳真號碼
護理部	2020	em72017@email.ncku.edu.tw	06-2749948
臨醫中心	3643	em73643@email.ncku.edu.tw	06-3028049
放射診斷部	2401	em72401@email.ncku.edu.tw	06-2766608
放射線腫瘤部	2461	em72461@email.ncku.edu.tw	
總務室	2185	em72198@email.ncku.edu.tw	
教材室	2099	em72099@email.ncku.edu.tw	06-2766615
工務室	2121	em72121@email.ncku.edu.tw	06-2766157
病歷室	2745	em72744@email.ncku.edu.tw	
藥劑部	2513	em72513@email.ncku.edu.tw	06-2766628
資訊室	2067	em72067@email.ncku.edu.tw	06-2353742
品管中心	4655	em72034@email.ncku.edu.tw	06-2366584
會計室	2033	em74605@email.ncku.edu.tw	06-2766153
人事室	2889	em72889@email.ncku.edu.tw	06-2766652
勞工安全衛生室	2214	em72214@email.ncku.edu.tw	06-2752244
營養部	2211	em72200@email.ncku.edu.tw	06-2099790
資材供應室	2840	em72840@email.ncku.edu.tw	06-2353760
醫療事務室	2721	em74792@email.ncku.edu.tw	06-2365364
社工部	2755	em72758@email.ncku.edu.tw	06-2379703

## 附件 2-2：如何申請各類醫療相關文件

96 年 03 月 01 日第 218 次院務會議修正通過  
 97 年 12 月 24 日醫療費用評定委員會決議  
 98 年 06 月 24 日醫療費用評定委員會決議  
 98 年 10 月 01 日第 248 次院務會議修正通過

### 壹、各類醫療文件之申請：

#### 一、申請人及所需證件

- (一) 死亡證明書：申請人必須為其配偶、直系親屬、旁系親屬或法定代理人，並應出示申請人之身分證及死者之除戶戶籍謄本或戶口名簿，以便核對。
- (二) 其餘證明：
1. 申請人必須為本人或其配偶、直系親屬、旁系親屬、姻親等或法定代理人。
  2. 本人申請時，請出示身分證，以便核對。
  3. 配偶、直系親屬、旁系親屬、姻親等或法定代理人代為申請時，必須同時出示下列三項證件，始可申請：
    - (1) 病人身分證（兒童請用戶口名簿）。
    - (2) 申請人身分證。
    - (3) 提出申請人與病人關係之證明文件並出具病人親自簽署之委託書。（若為意識昏迷或無法為同意表示之病人，其委託書可依序由其配偶、直系親屬、旁系親屬、姻親等或法定代理人為之）

#### 二、申請方式

- (一) 門急診或住院時：門、急診病人於醫師診察時，請向醫師說明申請用途，可於就醫時一併完成；住院病人，請於出院前向病房書記申請。
- (二) 離院後，欲申請者：
1. 請到門診掛號處掛原診治醫師，若醫師請假則掛同科主治醫師門診。
  2. 醫師診療時，向醫師說明申請用途，由醫師開具診斷書或由門診工作人員協助受理。
  3. 持繳費通知書到批價處繳費，領取收據。
  4. 憑繳費收據至一樓診斷書用印處用印並領取。
  5. 診斷書若無法於當日現場領取者，可於醫護人員交待之時間內，持收據回本院領取。（亦可自備回郵信封，填妥收信人姓名、地址，由本院代為寄發。）

三、診斷書用印時間：週一至週五 9：00～17：30，週六上午 9：00～13：00。

四、申請門、急診及住院醫療費用查詢及繳費證明等請逕洽本院醫療事務室出院櫃台辦理。

五、醫療相關文件種類及收費：（以下僅摘錄常用項目）

種類		費用(僅診斷書費)	種類	費用(僅證明書費)	
一般診斷書(本院格式或重大傷病申請用)	中文	僅開診斷書 150 元/張 第二份以上 100 元/張 (看診或住院中開立)	出生證明書	中文	3 份以內 20 元 3 份以上每份 15 元
	英文	僅開診斷書 250 元/張 200 元/張		英文	每份 140 元
其他格式診斷書(非本院格式)		400 元/每份	死亡證明書	中文	3 份以內 20 元 3 份以上每份 15 元
就醫證明書		30 元/每份		英文	每份 200 元
各類診斷書複製本		100 元/每份	以下特殊診斷書，請先向相關單位索取空白表格，再至本院申請。		
兵役用診斷證明書(限役男複檢)		400 元/每份	醫師親寫病情摘要	1000 元/每份	
勞(農)保傷害診斷書		100 元/每份	複製病歷基本費	200 元	
勞(農)保殘廢診斷書		400 元/每份	影(列)印病歷(含報告、病摺)	5 元/每頁	
公保殘廢診斷書		400 元/每份	收據副本核章(住院)	10 元/張	
勞保流死產證明書		100 元/每份	收據副本核章(門急診)	5 元/張	
學生團體平安保險傷害證明書		100 元/每份	無收據正本查詢費用	30 元/每次	
聘請外籍監護工用之「痲症暨失能診斷證明書」		1000 元/每份	繳費證明--住院	50 元/張	
身心障礙申請國民年金評量表		600 元/每份	繳費證明--門診 5 張(含)以下	10 元/張	
			繳費證明--門診 5 張以上每份(10 張/份)	50 元/份	

◎備註：(1) 請勿要求醫師開具非事實之診斷證明。

- (2) 若重覆申請出生、死亡證明書及兩年內曾開立之診斷書(精神科病人除外),請先向本院一樓診斷證明書用印處確定,並出示申請人之身分證及與病人關係之證明文件後,至批價處付費,持收據向診斷書用印處申請。
- (3) 辦理自動出院之病人,本院掣給出院病歷摘要或診斷書,若於院外死亡者,則請家屬向當地衛生所或鄰近醫院、診所之醫師申請相驗,取得死亡證明書。
- (4) 病患自外院轉診至本院途中死亡者,應請病患家屬出具原診治醫院診所之轉診病歷摘要後,再由本院急診醫師參考上述病歷摘要,並檢驗屍體後,開立死亡證明書。
- (5) 保險公司查詢投保人醫療資料,每科費用1000元,並須行文檢附被保險人同意書方得申請。
- (6) 上述內容及價格若有調整,以新公告者為準。

## 貳、身心障礙鑑定：

- 一、身心障礙鑑定者,請先至戶籍所在地鄉鎮市區公所洽詢,持鑑定表再至本院鑑定。
- 二、若擬鑑定之障礙傷病,過去未曾在本院就診者,請參閱本院門診一覽表,選相關科別附有”▲”註記(身心障礙鑑定)之醫師門診掛號;若曾在本院相關科別就診者,請掛原診治醫師門診。

## 參、拷貝 X 光片：

### 一、申請方式：

- (一) 門急診或住院時：門、急診病人於醫師診察時,請向醫師說明申請用途,可於就醫時一併完成;住院病人,請於出院前向病房書記申請。
- (二) 離院後,欲申請者：
  1. 請持相關證明文件(同醫療文件申請規定)至放射診斷部櫃檯辦理。
  2. 如病患無法確認欲拷貝的片子時,仍需掛號至原診治醫師或該科主治醫師門診選片。
  3. 病患持放射診斷部或診間開立之批價單至批價櫃台繳費後,持收據及會診單向放射診斷部櫃台領片。

### 二、處理時效：

- (一) 門診：
  1. 正常上班時段(上午9時至下午5時),繳費後至放診部櫃檯,約需等待30分鐘左右。
  2. 下午5時以後,因放射診斷部暗房人員已下班,無法處理,故請病友於隔日上午10:00持批價單及收據至放射診斷部櫃檯辦理,若適逢假日則順延。**【◎嘉義以北、高雄以南及七十高齡以上病友如有需要,本院可提供郵寄方式服務。】**
- (二) 住院期間：比照門診。
- (三) 急診期間：正常上班時間比照門診,非正常上班時間之急診拷貝,將視急診 X 光照相作業忙碌程度,請病友於一小時內取片。

### 三、費用：

- (一) 傳統 X 光片：每張 X 光片拷貝費用 200 元。(價格若有調整,以新公告價格為準。)
- (二) 影像光碟片：一般 X 光影像以 5 張為一收費單位,CT、MRI 及其他特殊檢查以一次檢查為一收費單位,每一收費單位為 200 元。

## 肆、影印病歷及申請中文病歷摘要

### 一、申請影印病歷資料途徑及收費

- (一) 門診、急診、住院就診併影印資料,收取影印病歷費每頁 5 元。
- (二) 單純至門診要求影印病歷,收取基本費 200 元及影印病歷張數費用(5 元/頁)
- (三) 至服務台申請影印病歷,申請時繳交基本費 200 元(採郵寄另收取郵寄費 100 元),受理後約 3 個工作天交件(中文病歷摘要約 7 個工作日),領取病歷影本時另繳交影印病歷之張數費用(5 元/頁)。

### 二、申請注意事項

- (一) 病歷資料影本以病患本人或法定代理人申請為原則,非病人或法定代理人申請時應檢具病人或其法定代理人載明委託意旨及範圍之委託同意書。
- (二) 申請時須出示病人身份證件正本和代理申請人身份證件正本,以及病患委託同意書。
- (三) 服務台服務時間 8:00-21:00,晚上 9 點服務台下班後,請至急診掛號櫃檯申請。
- (四) 週一至週五(不含國定假日)8:00~17:00,申請可直接由電腦線上列印之三個月內檢驗(查)報告,不收基本費,只收每項檢查列印 5 元。
- (五) 影印病歷申請表及委託同意書請至本院網站下載。

## 附件 2-3：業務 FAQ 試題

序號	問與答	業務單位
1	<p><b>問：如何申請病歷影本？申請時間是何時？要攜帶什麼證明文件？</b></p> <p>答：1.門、急診病人於醫師診察時，向醫師說明申請用途，可於就醫時一併申請；住院病人請於出院前向病房書記申請。</p> <p>2.離院後欲申請，可於回診時掛原診治醫師，由門診工作人員協助受理；或至服務台申請，至服務台申請影印病歷，申請時繳交基本費200 元（採郵寄另收取郵寄費100 元），受理後約3 個工作天交件（中文病歷摘要約7 個工作日）。</p> <p>服務台服務時間8：00-21：00，晚上9 點服務台下班後，請至急診掛號櫃檯申請。</p> <p>申請時本人應攜帶身分證，以便核對。如委託他人，必須攜帶病人身分證（兒童請用戶口名簿）、申請人身分證、具病人親自簽署之委託書。</p>	服務台
2	<p><b>問：就醫費用可以刷卡嗎？</b></p> <p>答：目前本院設有提款機，暫無信用卡刷卡服務，僅提供提款卡刷卡服務，各家銀行的提款卡均有受理，可替民眾節省跨行提款之手續費，受理櫃檯僅限於轉介中心、出院結帳櫃檯、急診。</p>	服務台
3	<p><b>問：醫師開立的抽血檢驗單如果遺失，可以補發嗎？</b></p> <p>答：可以，只要提供病患的病歷號碼或身分證字號，經查詢確認醫師有開單，即可補發。</p>	服務台
4	<p><b>問：我想要去柬埔寨，想打疫苗該怎麼辦裡？</b></p> <p>答：請掛家醫科的旅遊門診，由醫師幫您開立接種疫苗單。</p>	服務台
5	<p><b>問：持轉診單要如何掛號？有什麼優惠嗎？</b></p> <p>答：持轉診單者，可直接至轉介中心掛號，部分科別有轉診保留號，如額滿，轉介中心會代為詢問醫師是否可加掛。持轉診單可減免部分負擔 150 元(360→210)，僅限轉診單開立日期一個月內。</p>	轉介中心
6	<p><b>問：申請代辦重大傷病卡要帶什麼證件？需要回來領嗎？多久會好？</b></p> <p>答：本人攜帶健保卡，但健保卡沒有相片者，必須有身分證(6歲以下兒童不限)，如請他人代辦，代辦人要攜帶身分證及當事人的健保卡。行政案件 3 天內會完成，專業案件則要兩週，申辦結果轉介中心都會致電告知。</p>	轉介中心

序號	問與答	業務單位
7	<p><b>問：該如何申請身心障礙鑑定？</b></p> <p>答：必須先至鄉鎮公所判斷是否可申請，可以申請者，將發給身心障礙鑑定表，民眾再持表至本院掛號請醫師鑑定，申請案由醫院統一寄至衛生局。至鄉鎮公所申請時應攜帶：大頭照3張、戶口名簿及身分證影本、印章。如為代辦，代辦人亦要攜帶身分證及印章。</p>	轉介中心
8	<p><b>問：抽血檢驗單過期可以抽血嗎？</b></p> <p>答：抱歉，必須依檢驗單開立日期半年內才有效，超過必須重新掛號請醫師開立。</p>	檢驗櫃檯
9	<p><b>問：貴院有做愛滋病篩檢嗎？</b></p> <p>答：有，請受檢人直接至櫃檯向服務人員說要做「匿名篩檢」即可。</p>	檢驗櫃檯
10	<p><b>問：我想知道我有無 B 肝肝炎抗體，可以直接抽血嗎？</b></p> <p>答：抱歉，必須先掛號請醫師開立抽血單才能抽血檢驗。</p>	檢驗櫃檯
11	<p><b>問：別間醫院開的慢性病處方箋，可以來成大醫院領嗎？</b></p> <p>答：抱歉，藥局僅受理本院之慢性病處方箋領取，建議可回原醫院或至其他健保特約藥局領藥。</p>	藥局
12	<p><b>問：如果當天沒領藥就離開了，現在還可以領嗎？</b></p> <p>答：基於病情變化因素，3 天內必須領回，否則不建議繼續服用，可重新掛號請醫師再次診斷重新開立處方。</p>	藥局
13	<p><b>問：醫院有設立藥品回收站嗎？</b></p> <p>答：有，預回收之藥品請直接交付藥局櫃檯人員即可。</p>	藥局
14	<p><b>問：門診病人經濟有困難，沒辦法批價繳費想申請補助可以嗎？</b></p> <p>答：請門診社工與申請人進一步會談，討論是否能提供相關社會福利資源，或其他補助。</p>	社工部
15	<p><b>問：我想當志工，要如何申請？</b></p> <p>答：我們目前有招收學生/一般志工，亦有資格限制及服務時段，可依您的需求做選擇，如招收額滿，歡迎明年度在加入本院志工行列。</p>	社工部

附件 2-4：99 年度例行、臨時記者會一覽表

日期	科部	主講人	講題
01/06	神經部	黃欽威	常常注意力不集中，小心是癲癇
01/13	核醫部	吳佩珊	正子造影-子宮頸癌評估和治療的新趨勢
01/20	婦產部	蔡佩穎	利用 4D 立體超音波進行胎兒高層次詳細超音波檢查
01/26	院長室	蘇益仁	以 PPAR 活性劑抗新流感肺炎及噬血症候群
01/27	神經部	白明奇	人文關懷及國際觀的成大神經部
02/03	內科部	林志展	年輕高血壓患者，小心惡性高血壓找上你
02/10	營養部	劉燕居	年菜健康吃
02/24	護理部	郭雪敏	因為有我們~專科護理師，您會更放心
02/24	外科部	謝式洲	優質的斷指再接植團隊
03/03	小兒部	陳建旭	兒童急性淋巴性白血病-20 年之回顧
03/10	內科部	邱彥程	莫名其妙腹痛或腹痛莫輕忽-小心大腸癌找上你
03/17	精神部	李聖玉	認識躁鬱症
03/24	外科部	黃致遠	頸動脈支架治療可有效預防頸動脈狹窄引起之腦中風
03/24	外科部	李國鼎	成大醫院減重團隊成立 肥胖病友變身窈窕美人
03/31	牙醫部	劉佳觀	阻生牙的原因與矯正治療
04/07	外科部	李經維	三維立體成像與手術導引模型應用於臉型重整之進展 -工藝、電腦科技、與醫學的結合
04/14	內科部	翁孟玉	僵直性脊椎炎治療新契機
04/21	職醫部	郭耀昌	成人氣喘與職業病
04/28	遺傳中心	林秀娟	遺傳中心-整合式服務與發展
05/05	耳鼻喉部	謝宜勳	預防外耳炎
05/12	骨科部	張志偉	靈活運用電腦導航設備進行微創膝關節置換手術
05/17	外科部	李伯璋	加國老師意外腦死 捐贈器官大愛遺留台灣
05/19	家醫部	王如雪	戒急不用忍-談輕鬆戒菸
05/26	耳鼻喉部	吳俊良	成大醫院耳鼻喉科部發展目標
06/02	急診部	戴世煌	親愛的，我把"開龍骨手術"傷口變小了
06/09	內科部	歐芷瑩	螢光氣管鏡和支氣管內視鏡超音波檢查-肺部病灶診斷的新利器
06/17	門診部	盧豐華	現代化門診區落實「以病人中心」理念
06/17	腫瘤中心	周振陽	多科整合癌症中心抵抗癌症不孤單
06/23	復健部	程琬敏	復健部的過去、現在與未來



日期	科部	主講人	講題
06/30	小兒部	林毓志	晚期早產兒-----也談”看時辰剖腹生產”的迷思
07/07	復健部	顏威彰	臂神經叢損傷之復健
07/14	放腫部	陳邦瑜	您非得割喉不可嗎? 下咽癌治療的新觀點
07/21	外科部	周宗慶	不可輕忽的膽囊結石
07/28	院長室	林炳文	感恩~一起走過從前(98至99年) 共勉~攜手共創未來(99至101年)
08/03	外科部	李伯璋	一日兩例活體捐腎成大醫院完成台灣首例
08/04	皮膚部	楊朝鈞	頭髮健康十問
08/11	內科部	張育誌	鈣磷的失衡-慢性腎臟病人的殺手
08/18	婦產部	許耿福	逐漸竄起的婦科癌症-子宮內膜癌
08/25	泌尿部	楊文宏	泌尿腫瘤治療的變與不變
09/01	護理部	官蔚菁	跨領域團隊之完整性且連續性的優質中風照護
09/08	神經部	白明奇	台南人的福氣-失智症中心即將成立
09/15	放診部	莊明宗	雙能電腦斷層掃描儀-診斷顱內動脈瘤破裂的新利器
09/29	牙醫部	陳畊仲	治療骨質疏鬆，也要治療顎骨壞死
10/06	核醫部	邱南津	偵測大腸癌復發的利器-正子電腦斷層造影
10/13	泌尿部	陳奕宏	電腦化輸尿管導管追蹤系統的發展-以提昇醫療品質為本
10/20	內科部	葉裕民	晚期非小細胞肺癌的第一線治療
10/27	皮膚部	許漢銘	常見禿髮疾病-雄性禿及圓禿暨外觀上極似蟹足腫的基底細胞癌
11/10	家醫部	侯宜炆	腸躁宜舒壓，適量減酒茶
11/17	病理部	何中良	癌症分子檢驗面面觀
11/24	內科部	陳彩雲	血液腫瘤團隊介紹與成果
12/1	骨科部	許哲嘉	老爸”倒縮”原來是骨鬆-淺談男性骨質疏鬆症
12/7	成大醫院與默沙東藥廠 攜手合作抗癌新藥研發		
12/8	急診部	詹宗諭	高山症
12/15	眼科部	許聖民	小心糖尿病會引起新生血管性青光眼 造成疼痛而失明的眼睛
12/21	失智症中心「失智症照護諮詢門診」		
12/23	精神部	楊延光	如何在醫療工作外醫學中心善盡企業社會責任
12/29	外科部	吳宣穎	多重創傷與主動脈斷裂

## 附件 2-5：醫院的榮譽

### 1. 醫院評鑑結果

年度	評鑑結果	備註
79 年	準醫學中心	1988 年正式啟用
82 年	升格為醫學中心	
85 年、88 年 91 年、95 年	醫學中心	
98 年	通過醫學中心新制醫院評鑑特優醫院暨 新制教學醫院評鑑優等醫院	

### 2. 績優獎項

年度	獲獎事項	頒發單位
97 年	第 18 屆國家品質獎機關團體獎	行政院經濟部
	陳志鴻院長榮獲台灣企業獎「傑出管理人獎」	
	教學中心彭巧珍副主任榮獲第 4 屆人力創新獎 A+ 經理人獎	行政院
	第 4 屆人力創新獎團體獎「專業團體獎」	行政院勞工委員會
	優秀團體勸募團隊	衛生署財團法人器官捐贈移植
98 年	整形外科優質斷指再接植團隊獲國家品質標章暨 國家生技醫療品質銅獎	
	第二屆政府服務品質優等獎	教育部
99 年	人事室榮獲人事業務績效考核特優獎	行政院
	通過事務檢核實地訪查	教育部
	職場健康推進種子人員培訓與職場健康照護自主 管理認證試辦計畫成績優異優良獎	行政院勞工委員會
	母嬰親善認證	衛生局
	癌症診療品質認證試評	國民健康局
	醫學實驗室認證 1. 家醫部外籍人士健檢實驗室 2. 病理部實驗室 3. 核子醫學部實驗室	全國認證基金會
	台南市「重度級」急救責任醫院傑出獎	衛生署
	公共工程金質獎-公共工程品質優良獎優等	行政院

### 3.品質管理成果

- (1) 機構推行特別獎：於 95 年榮獲財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會「全面醫療品質提昇競賽活動」第七屆機構推行特別獎，此獎項之意義代表成大醫院推行品質管理活動的用心。
- (2) 社團法人國家生技醫療產業策進會-國家生技醫療品質獎及國家品質標章。

#### A.護理照護服務類

年度	榮耀獎項	獲選單位	獲選項目
93 年~迄今	品質金獎國家品質標章	新生兒加護病房	營造優質環境—早產兒發展性照護的應用
94 年~迄今	品質銀獎國家品質標章	成大醫院	全人照顧的安寧療護
95 年~迄今	品質銅獎國家品質標章	護理部/腫瘤中心	護理角色的拓展-腫瘤個案管理師
95 年~迄今	國家品質標章	居家護理所	優質的居家照護
96 年~迄今	品質銅獎國家品質標章	出院準備服務	「用心服務、全面落实」—營造優質的出院準備服務
99 年~迄今	國家品質標章	護理部	營造以病人為中心的實證照護文化

#### B.醫療院所類

年度	榮耀獎項	獲選單位	獲選項目
95 年~迄今	國家品質標章	移植外科/社工部	成大醫院推動器捐薪傳生命的理念與作法
95 年~迄今	國家品質標章	皮膚部	皮膚部南十字星影像病歷資料庫暨討論會整合教學系統
96 年~迄今	品質銅獎國家品質標章	藥劑部	卓越的臨床試驗藥品管理
98 年~迄今	品質銅獎國家品質標章	整形外科	優質的斷指再接植團隊
99 年~迄今	品質銅獎國家品質標章	小兒科	卓越腸病毒團隊：從病毒確認到臨床診治與社會分享

(3) 財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會之全面醫療品質提昇競賽活動成果

年度	獎項	圈名	主題
96	潛力獎	圍圈圈	運用企業流程再造改善病人待檢流程及縮短時間
	潛力獎	綠緣圈	降低手術部位劃記不完整率
97	銅獎	加護單位	加護病房管理委員會
	佳作	標竿圈	提高內科門診病人就診環境 5S 活動及格率
	佳作	綠緣圈	降低手術部位劃記不完整率
98	銀獎	藥快圈	實證醫學應用類文獻查證進階組
	銅獎	標竿圈	提升門診跟診人員服務品質滿意度
	潛力獎	綠緣圈	提升住院手術病人術前訪視率
	潛力獎	十指圈	以品管圈手法提升全院洗手率
	潛力獎	口碑圈	提升急診就診病人檢傷分類正確性
99	金獎/創意獎	泌尿部	運用電腦化輸尿管導管追蹤系統降低輸尿管導管置入後忘記移除(更換)風險之專案改善成效
	佳作	圍圈圈	縮短病人出院作業時間
	潛力獎	7A 病房	降低全膝關節置換術術前備血量改善的專案
	潛力獎	圓滿圈	提升臨終病人家屬服務滿意度--運用 MOT 手法達成優質的四全照顧服務
	潛力獎	藥快圈	降低門診候藥時間
	潛力獎	綠緣圈	提升手術室醫護新進人員職前訓練成效

附件 2-6：員工瞭解及滿意度調查之問項及結果

選項		程度	非常瞭解		很瞭解		瞭解		合計		排序
			人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
(A) 經營 理念 與績 效瞭 解程 度	核心價值與願景		134	11.4	186	15.9	846	72.2	1166	99.5	1
	與策略聯盟醫院合作之 目標		69	5.9	130	11.1	905	77.3	1104	94.3	4
	經營理念與價值觀		81	6.9	148	12.6	918	78.4	1147	97.9	2
	基於改進醫療與營運績 效，而提供之主要醫療 或服務項目		64	5.5	121	10.3	943	80.5	1128	96.3	3
	基於改進醫療與營運績 效，而提供之作業流程		59	5.0	110	9.4	931	79.5	1100	93.9	5
選項		程度	非常滿意		很滿意		滿意		合計		排序
			人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
(B) 領導 與經 營績 效滿 意度	直屬主管對待屬下的態 度		101	8.6	164	14	863	73.3	1128	95.9	5
	直屬主管領導統御方式		82	7.0	168	14.3	859	73.4	1106	94.7	6
	直屬主管對於屬下完成 工作後所給予之鼓勵		81	6.9	165	14.1	858	73.3	1104	94.3	7
	直屬主管所具備之專業 知識及能力		115	9.8	186	15.9	838	71.6	1139	97.3	2
	新技術與新作業接受程 度（如：PACS 系統、代 辦健保重大傷病證明）		54	4.6	136	11.6	949	81.0	1139	97.2	3
	新技術與新作業使用能 力（如：PACS 系統、代 辦健保重大傷病證明）		52	4.4	123	10.5	963	82.2	1138	97.1	4
	整體的競爭能力		55	4.7	147	12.6	940	80.3	1142	97.6	1
(C) 學習 成長 滿意 度	各類 別訓 練課 程講 師安 排及 上課 內容	一般與行政	46	3.9	158	13.5	949	81.0	1153	98.4	3
		資安教育訓練	46	3.9	132	11.3	963	82.2	1141	98.6	1
		醫事教育	46	3.9	137	11.7	972	83.0	1155	98.6	1
		病人安全及醫療 品質	48	4.1	137	11.7	966	82.5	1151	98.3	4
		感染控制	42	3.6	114	9.7	971	82.9	1127	96.2	8
		緊急災害應變	45	3.8	113	9.6	978	83.5	1136	96.9	7
	各類 別訓 練課 程開 課次 數及 時段	一般與行政	43	3.7	110	9.4	969	82.7	1122	95.8	10
		資安教育訓練	42	3.6	96	8.2	965	82.4	1102	94.2	12
		醫事教育	43	3.7	104	8.9	981	83.2	1128	95.8	11
		病人安全及醫療 品質	39	3.3	95	8.1	970	82.8	1104	94.2	12
		感染控制	35	3.0	83	7.1	920	78.6	1038	88.7	15
		緊急災害應變	33	2.8	84	7.2	942	80.4	1059	90.4	14

選項	程度	非常滿意		很滿意		滿意		合計		排序
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
(C) 學習 成長 滿意 度	鼓勵員工自我教育與成長的訓練機會	50	4.3	140	12.0	935	79.8	1125	96.1	9
	部門提供您所需要的專業訓練	50	4.3	129	11.0	957	81.7	1136	97	6
	自己在工作中自我學習成長的成果	47	4.0	147	12.6	953	81.4	1147	98	5
(D) 資訊 與服 務滿 意度	資訊科技的接受程度 (如：公文處理系統、 電子表單等)	73	6.2	170	14.5	909	77.6	1152	98.3	2
	資訊科技的使用能力 (如：公文處理系統、 電子表單等)	69	5.9	164	14.0	922	78.7	1155	98.6	1
	本院網路架設普及性及 網路使用的連線速度	43	3.7	128	10.9	967	82.6	1138	97.2	3
	電腦發生故障時，資訊 人員電話所提供的服務	46	3.9	124	10.6	913	78.0	1083	92.5	7
	電腦發生故障時，資訊 人員現場維護所提供的 服務	33	2.8	110	9.4	966	82.5	1109	94.7	4
	所提出的需求處理，資 訊負責人員的溝通態度	42	3.6	117	10.0	945	80.7	1104	94.3	5
	所提出的需求處理，資 訊負責人員的處理時間	47	4.0	133	11.4	922	78.7	1102	94.1	6
(E) 工作 滿意 度	工作上所得到的肯定與 認同	34	2.9	127	10.8	945	80.7	1106	94.4	3
	平日工作量的分配	28	2.4	78	6.7	935	79.8	1041	88.9	6
	從工作的自主與獨立程 度	46	3.9	138	11.8	961	82.1	1145	97.8	2
	工作所帶來的滿足感與 成就感	45	3.8	119	10.2	925	79.0	1089	93	5
	工作的實質成果中所獲 得的資訊或知識	45	3.8	124	10.6	980	83.7	1149	98.1	1
	工作上提供的升遷機會	25	2.1	64	5.5	941	80.4	1030	88	7
	工作中所提出的問題或 改善建議所受到重視的 程度	27	2.3	95	8.1	974	83.2	1096	93.6	4

選項		程度		非常滿意		很滿意		滿意		合計		排序
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比			
(F) 資新 福利 與工 作環 境滿 意度	工作付出及薪資所得的比例	31	2.6	88	7.5	885	75.6	1004	85.7	4		
	績效獎金發放制度是否滿意	26	2.2	75	6.4	891	76.1	992	84.7	5		
	整體福利措施	24	2.0	80	6.8	907	77.5	1011	86.3	3		
	安全設備(如:防災、噪音、硬體等)	25	2.1	86	7.3	991	84.6	1102	84.0	6		
	整體工作環境(如:明亮、通風、整潔等)	31	2.6	105	9.0	964	82.3	1100	93.9	1		
	辦公室環境(如:明亮、通風、整潔等)	32	2.7	103	8.8	958	81.8	1093	93.3	2		
(G) 行政 部門 服務 滿意 度	秘書室人員服務	27	2.3	64	5.5	1056	90.2	1147	98	9		
	公共事務室人員服務	29	2.5	68	5.8	1055	90.1	1152	98.5	7		
	人事室人員服務	27	2.3	64	5.5	1067	91.1	1158	98.9	3		
	會計室人員服務	24	2.0	57	4.9	1067	91.1	1148	98.0	9		
	總務室人員服務	32	2.7	66	5.6	1038	88.6	1136	96.6	14		
	工務室人員服務	28	2.4	62	5.3	1025	87.5	1115	95.2	15		
	資訊室人員服務	31	2.6	80	6.8	989	84.5	1100	93.9	17		
	資材室人員服務	22	1.9	56	4.8	1063	90.8	1141	97.5	13		
	品質管理中心人員服務	25	2.1	63	5.4	1063	90.8	1151	98.3	8		
	教學中心人員服務	19	1.6	65	5.6	1017	86.8	1151	94.0	16		
	醫事室人員服務	25	2.1	75	6.4	1055	90.1	1155	98.6	6		
	社工部人員服務	34	2.9	89	7.6	1039	88.7	1171	99.2	2		
	勞安室人員服務	28	2.4	57	4.9	1071	91.5	1156	98.8	5		
	教材室人員服務	23	2.0	51	4.4	1089	93.0	1163	99.4	1		
	營養部人員服務	48	4.1	85	7.3	1025	87.5	1158	98.9	3		
藥劑部人員服務	29	2.5	85	7.3	1031	88.0	1145	97.8	11			
護理部人員服務	48	4.1	97	8.3	1000	85.4	1145	97.8	11			

## 附件 2-7：成大醫院網頁管理辦法

民國100 年1 月6 日第263 次院務會議通過

第一條 為有效維護及管理本院網站文宣、公告等內容之正確性及即時性，特訂定本辦法。

第二條 各單位應設置網頁管理人員乙名，負責設計、製作、維護及更新網頁之內容。

第三條 本院網站之各項資訊內容管理原則如下：

- 一、本院首頁公告欄（最新消息、徵才公告、活動訊息等）：各一級單位得依業務需要向資訊室申請帳號及權限，經權責副院長核准後，由申請單位自行公告訊息。
- 二、民眾公開資訊(醫院公開資訊、為民服務及法令規章、醫療服務、衛教資訊等)：由各相關業務單位之網頁管理人員隨時注意並更新網頁內容的正確性及即時性，每季上網檢核各項連結及內容之正確性，檢核表交資訊室備查。
- 三、各科部室網頁：由各科部室網頁管理人員隨時確認並更新內容。

第四條 網頁內容不得含有具威脅性、猥褻性、攻擊性、毀謗性之資料。

第五條 網頁內容不得違反醫療法、著作權法及其他相關法令規定。

第六條 資訊安全依本院「資訊安全管理系統相關文件」規定辦理。

第七條 本辦法由資訊管理委員會討論通過，經院務會議通過並簽奉院長核定後實施，修訂時亦同。